

# Naantali\*

VERSIO 1.0/1.11.2021

## **HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

Hyväksytty Naantalın sosiaali- ja terveyslautakunnassa 16.12.2021  
Voimaantulo 1.1.2022

## Sisälllys

1. Soveltamisala .....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema .....	3
3.1. Kunta.....	3
3.2. Asiakas .....	4
3.3. Palveluntuottaja.....	5
4. Kunnan velvoitteet.....	5
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	5
6. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet .....	6
7. Palvelun tavoite ja sisältö .....	7
8. Palvelun laatuvaatimukset .....	8
8.1. Yleisvaatimukset.....	8
8.2. Henkilökunta .....	8
9. Laadun hallinta ja valvonta .....	9
9.1. Yleistä.....	9
9.2. Palveluntuottajan omavalvonta .....	9
9.3 Vuosittain päivitettävät liitteet.....	10
10. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen.....	10
11. Palvelun laskutus .....	10
12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	11
12.1. Palvelukerran peruutus.....	11
12.2. Palvelun virhe ja viivästyminen.....	12
12.3. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset .....	12
12.3.1. Oikaisu ja hyvitys.....	12
12.3.2. Sopimuksen purku .....	12
12.3.3. Vahingonkorvaus.....	13
12.4. Reklamaatio ja palaute .....	13
13. Rekisterinpito ja salassapito .....	13
13.1. Rekisterinpito .....	13
13.2. Salassapito .....	14
13.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus.....	14
14. Muut ohjeet ja määräykset.....	15
14.1. Hintojen muutokset .....	15
14.2. Arvonlisäverotus .....	15
14.3. Tuloverotus .....	15
15. Sääntökirjan muuttaminen .....	15

16. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen .....	15
17. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	16
18. Sääntökirjan voimassaoloaika .....	16
19. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....	16
LIITE 1. Naantalin kaupungille toimitettavat liitteet .....	16
LIITE 2 Käsittelytoimen kuvaus .....	17
LIITE 3. Tietosuojasopimus .....	18
LIITE 4. Henkilökohtaisen avun laskutus .....	22

# 1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää henkilökohtaisen avun palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

## 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle kunnan viranhaltijapäätöksellä myöntämiä palveluseteleitä, joiden mukaan kunta korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti.
- 2) Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 4) Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu –palvelusta.
- 5) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy henkilökohtaisen avun palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.
- 6) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
- 7) Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

## 3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

### 3.1. Kunta

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin kunnan on järjestettävä henkilökohtainen apu jollakin toisella tavalla.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä veloitteiden noudattamisesta

toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

Kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kunnalla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Kunta päättää alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee tehdä kunnalle ilmoitus alihankkijasta. Kunta voi perustellusta syyistä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

### 3.2. Asiakas

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun myöntämisedellytykset.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle viranhaltijapäätös. Päätöksen ohessa asiakkaalle annetaan palveluseteli/seteleitä, joiden voimassaoloaika on päätöksen voimassaoloaika tai enintään yksi vuosi. Jos palveluseteli myönnetään useammalle vuodelle kerrallaan tai toistaiseksi, asiakas saa uudet palvelusetelit yhdessä sovitulla tavalla esimerkiksi palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Kun asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan hyväksymien henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajien luettelosta, joka on nähtävillä kunnan verkkosivuilla. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan ja viranhaltijapäätöksen tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palvelun tarve ja palvelunsaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

### 3.3. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalaissa tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta, ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

## 4. Kunnan velvoitteet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan tulee tehdä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä tai kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kunnalle.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Kunnan tulee pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista.

Kunnan tulee huolehtia siitä, että tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista kyseisistä palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

## 5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Vähimmäisvaatimuksena henkilökohtainen apu –palvelussa on, että palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnastaan kunnalle, jossa palvelua tuotetaan. Jos palvelujen tuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintovirastolta tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta, niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu lupahakemuksessa.

Alle 18-vuotialle palvelua tarjoavien yritysten tulee huolehtia siitä, että henkilökunnan rikosrekisteriotteet tarkistetaan työsuhteen alkaessa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Tarkistuspäivä ja rikosrekisteriotteen antamispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon sekä hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä).

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

## 6. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaisista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksosta, lomamatkasta tms.

Jos sovittua aikaa ei ole peruttu tai asiakas ei ole sovitusti paikalla, niin hän menettää sovitun ajan hänelle myönnettyistä palvelutunneista.

Asiakas voi hakea muutosta saamaansa palvelusetelipäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveystalokunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan viranhaltijapäätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

## 7. Palvelun tavoite ja sisältö

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Avun tarve tulee olla todettu palvelusuunnitelmassa. Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.



Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

## 8. Palvelun laatuvaatimukset

### 8.1. Yleisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

Palvelupalautteen toimittaminen on määritelty kohdassa Rekisterinpito.

### 8.2. Henkilökunta

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu -palvelun antamiseen.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilökunnan tulee tehdä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelua tulee olla mahdollista saada myös muulla kielellä. Selkokieli on tärkeä kaikissa kanssakäymisissä.

## 9. Laadun hallinta ja valvonta

### 9.1. Yleistä

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

### 9.2. Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma (Valviran lomake), jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelma tulee olla allekirjoitettu ja päivätty.

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan (ja alihankkijoiden) kanssa, ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.

### 9.3 Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain:

- omavalvontasuunnitelma
- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta
- YEL-vakuutustodistus

Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajan-kohtana kuin edellä mainittuna.

## 10. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

Kunta määrittelee palvelusetelin arvon. Palvelusetelien arviot vahvistetaan vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnassa.

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan (€).

	klo	€/h
Arkisin ja lauantaisin	6 – 23	24,00
Arkisin ja lauantaisin	23 – 6	30,00
Sunnuntaisin/pyhäpäivisin	6 – 23	48,00
Sunnuntaisin/pyhäpäivisin	23 - 6	52,00

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin (esimerkiksi työnantajamallilla).

## 11. Palvelun laskutus

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta toteutuneista palvelusetelipalveluista.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuuritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapah- tumaa ei hyväksytä maksuun.

Edelleen voidaan myös käyttää manuaalista raportointia, jonka asiakas kuittaa. Kunta määrittelee toimintatavat.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuuritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja sähköisessä järjestelmässä varattuihin henkilökohtaisen avun palveluihin.

Palvelun palvelusetelin laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella.

Matka-ajasta ja matkakilometreistä ei makseta erillistä korvausta. Myöskään laskutus- lisiä ei hyväksytä.

Laskutus tapahtuu verkkolaskutuksella.

## 12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen so- pimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiak- kaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määrä- ajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päätty- mispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmiin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kun- nalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin.

### 12.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitse- män (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuk- sesta. Lähtökohtaisesti palveluntuottajan tulee järjestää asiakkaalle sijainen toteutta- maan palvelun.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas tai hänen edustajansa voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

## 12.2. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on palvelusopimuksessa sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

## 12.3. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

### 12.3.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

### 12.3.2. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei

saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

### 12.3.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

### 12.4. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti kirjallisesti. Asiakas voi myös soittaa huomauttavasta asiasta palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viivytyksettä kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

## 13. Rekisterinpito ja salassapito

### 13.1. Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä, ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun.

Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan kunnan lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa hyviä dokumentointitapoja.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakasta siitä, mitä tietoja palveluntuottaja merkitsee asiakkaasta asiakaskertomukseen.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy (Sosiaalipalvelut, os. Käsiyöläiskatu 2, 21101 Naantali).

Palveluntuottajan lopettaessa toimintansa tulee varmistaa, että kaikki kunnan lukuun pidetyt asiakas- ja rekisteritiedot on siirretty kunnalle.

### 13.2. Salassapito

Palvelusetelyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

### 13.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimen kuvaus, liite 2 ja Tietosuojasopimus, liite 3. Palveluntuottajan on laadittava tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan. Tämä henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 2. Mikäli tämä liite ja Tietosuojasopimus ovat ristiriidassa, niin henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

## 14. Muut ohjeet ja määräykset

### 14.1. Hintojen muutokset

Palvelusetelin kattoarvon korottamisesta päätetään sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Korottamisesta annetaan tieto hyväksytyille palveluseteliyrittäjille.

Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin esittämiään hintoja, niin uusista hinnoista tulee lähettää ilmoitus kunnalle kuukausi ennen hintojen muutosta.

### 14.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

### 14.3. Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

## 15. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## 16. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.



- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus kunnalle.

## 17. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 18. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.3.2022 alkaen toistaiseksi.

## 19. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### LIITE 1. Naantalin kaupungille toimitettavat liitteet

Palveluntuottajan on toimitettava seuraavat liitteet palvelusetelirekisteriin hakeutuessa:

- 1) Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin  
TAI

Naantalin kaupungin sosiaali- ja terveystalvaeluista saatu lausunto, jossa on todettu henkilökohtainen apu -palvelunne ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi

2) Raportti Luotettava Kumppani -ohjelmasta

TAI

- a) Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
  - b) Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
  - c) Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
  - d) Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
  - e) todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
  - f) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
  - g) selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.
- 3) Omavalvontasuunnitelma
- 4) Toimintakertomus

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa vuosittain kohdan 9.3. mukaiset asiakirjat.

Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.

## LIITE 2 Käsittelytoimen kuvaus

### 1. Osapuolet

Naantalin kaupungin sosiaalipalvelut (myöh. kaupunki). Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluseteliyrittäjä (myöh. myös käsittelijä).

### 2. Dokumentin tarkoitus

Naantalin kaupungin sosiaalipalvelujen hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Naantalin kaupungin sosiaalipalvelujen henkilökisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Sääntökirjan liitteenä on Tietosuojasopimus, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Naantalin kaupungin sosiaalipalvelujen puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Naantalin kaupungin sosiaalipalvelujen ohjeita.

### 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kaupungin puolesta asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja.

### 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sääntökirjan mukaisesti palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluntuottaja saa käsitellä puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilöiden ja palveluseteliasiakkaan henkilötietoja siltä osin, kun se on asiakkaan palvelun ja hoidon kannalta välttämätöntä.

### 5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tietosuojasopimuksen ja sääntökirjan mukaisesti.

## LIITE 3. Tietosuojasopimus

### 1. Yleistä

Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa palvelusetelituottaja käsittelee Naantalin kaupungin sosiaalipalvelujen (myöh. myös kaupunki) henkilötietoja kaupungin puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi liitteenä on käsittelytoimien kuvauksen, josta käy ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen; Liite, Käsittelytoimien kuvaus.

Naantalin kaupungin sosiaalipalvelut on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

Tässä liitteessä määritellään kaupungin ja palvelusetelituottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja kaupungin toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja kaupungin puolesta. Näissä ehtoissa kuvatuista palvelusetelituottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehtoissa sovittu.

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan ensisijaisesti tätä Tietosuojasopimusta, mikäli saman toimittajan kanssa oleva muu sopimus on ristiriidassa tämän Tietosuojasopimuksen ehtojen kanssa.

Palvelusetelituottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

## 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Naantalin kaupungin sosiaalipalvelut on rekisterinpitäjä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Naantalin kaupungin sosiaalipalvelujen henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehtoissa henkilötietoja, joista kaupunki vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteenä olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai sääntökirjassa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa ja käsittelytoimien kuvauksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Naantalin kaupungin sosiaalipalvelut vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

## 3. Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet

Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

Palvelusetelituottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että kaupungin henkilötietojen käsittely tapahtuu sääntökirjan ja

sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

Palvelusetelituottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin asiakkaan palveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palvelusetelituottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteys henkilön kaupungin henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty omavalvontasuunnitelmaan.

Palvelusetelituottaja saattaa kaupungin saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kaupunki tarvitsee rekisterinpitäjälle ja palvelusetelituottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla kaupungin vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakko kuulemisen suorittamiseen.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa kaupungille viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palvelusetelituottaja avustaa kaupunkia, jotta kaupunki pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja sallii kaupungin tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

#### 4. Kaupungin ohjeet

Palvelusetelituottaja noudattaa kaupungin henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia kaupungin kirjallisia ohjeita. Kaupunki vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä kaupungille, jos kaupungin antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palvelusetelituottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

#### 5. Palveluhenkilöstö

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sääntökirjassa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy kaupungin henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan ja kaupungin ohjeiden mukaisesti.

#### 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.

Jos palvelusetelituottajan alihankkija käsittelee kaupungin henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää, että palvelusetelituottaja on allekirjoittanut alihankkijan kanssa sopimuksen siitä, että sääntökirjan ehtoja liitteineen noudatetaan, erityisesti huomioiden Käsittelytoimien kuvauksen ja Tietosuojasopimuksen.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että sääntökirjan ja tämän sopimuksen mukainen kaupungin tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos kaupunki perustellusti katsoo, että palvelusetelituottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kaupungilla on oikeus vaihtaa palvelusetelituottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että kaikissa palvelusetelipalveluissa ei ole sääntökirjan mukaan lainkaan mahdollista käyttää alihankkijoita.

## 7. Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palvelusetelituottajalla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista kaupungin henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Palvelusetelituottajaa ei saa siirtää kaupungin henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## 8. Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava kaupungille kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta 24 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Lisäksi palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamaan kaupungille ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palvelusetelituottajan on annettava kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
- tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- kuvaus toimenpiteistä, joita palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

#### 9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

Hyväksynnän voimassaoloaikana palvelusetelituottaja ei saa poistaa kaupungin lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman kaupungin nimenomaista pyyntöä.

Palvelusetelituottajan hyväksynnän päättyessä palvelusetelituottaja palauttaa kaupungille kaikki kaupungin puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

#### 10. Sitoutuminen tietosuojasopimukseen

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin samalla kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

### LIITE 4. Henkilökohtaisen avun laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain viranhaltijapäätökseen perustuvan henkilökohtaisen avun maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

Laskutusohjeet

**NAANTALIN KAUPUNKI** (Y-tunnus: 0135457-2)

Naantalin kaupunki vastaanottaa ainoastaan verkkolaskuja. Paperilaskuja ei enää vastaanoteta. On huomioitava, että sähköpostitse lähetetty pdf-lasku ei ole verkkolasku.

**Verkkolaskutuksessa on oltava seuraavat tiedot:**

- Y-tunnus 0135457-2
- operaattori CGI Suomi Oy
- operaattorivälittäjä-tunnus 003703575029

Naantalin sosiaali- ja terveystalvelujen verkkolaskuosoite:

Naantalin kaupunki, Sosiaali- ja terveystalvelut: 00370135457203

**Huomaa:**

- kaupungin laskuissa tulee olla merkintä "Naantalin kaupunki"
- tieto tilaajasta ja kustannuspaikasta / projektista. Nämä tiedot saatte tilaajalta.

Mikäli laskuttajalla ei vielä ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja, voi asiassa kääntyä esim. oman pankin tai tilitoimiston puoleen ja tiedustella heidän palvelujaan verkkolaskujen lähettämiseksi. Vaihtoehtoja on toki muitakin, mutta toimintaa aloittelevalla oman pankin tai tilitoimiston palvelujen käyttäminen voi olla, erityisesti pienyritykselle, se helpoin tapa aloittaa verkkolaskutus.