

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Vuosi 2022

PSOP-tukea saa osoitteesta www.kaarina.fi/psop (esim. hakeutumisohteet) ja
vammaispalvelut@psop.fi

SISÄLLYSLUETTELO

1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet.....	4
3.1. Asiakkaan asema	4
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet	4
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	5
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat.....	6
5.1. Yleistä	6
5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	6
5.3. Tietojen anto ja ylläpito	7
5.4. Palveluvaraus.....	7
5.5. Tapahtumakirjaus	7
5.6. Maksatus.....	8
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet.....	8
7. Palvelun laatuvaatimukset.....	9
7.1. Palvelun yleiset vaatimukset	9
7.2. Henkilöstö	9
8. Palvelun tavoite ja sisältö.....	10
9. Palvelujen myöntäminen ja hinnoittelu	11
10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	11
10.1. Palvelukerran peruutus	11
10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen.....	12
10.3. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset.....	12
10.3.1. Oikaisu ja hyvitys	12
10.3.2. Sopimuksen purku	12
10.3.3. Vahingonkorvaus	13
10.4. Reklamaatio ja palaute	13
11. Palveluiden laskutus	13
12. Laadun hallinta ja valvonta.....	14
12.1. Palveluntuottajan omavalvonta	14
12.2. Vuosittain päivitettävät liitteet.....	15
13 Rekisterinpito ja salassapito	15
13.1. Rekisterinpito, roolit ja vastuut	15
13.2. Salassapito	16
13.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus	16
14 Hinnastot ja hinnastojen muutos	17
15 Arvonlisäverotus.....	17
16 Sääntökirjan muuttaminen	17
17 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	17
18 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	18
19 Sitoumuksen voimassaoloaika	18
20 Noudatettava sovellettava lainsäädäntö.....	19
LIITTEET:.....	19

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 myöntämää sitoumusta (viranomaispäätos palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä järjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se 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 omavastuuosuutta 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 sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.
6. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
7. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP-järjestelmä) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuihin tapahtumista tilityksineen automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilityksineen perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi, parastapalvelua.fi.
8. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovietaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

3.1. Asiakkaan asema

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

Palvelusetelin myöntämisestä annetaan asiakkaalle viranhaltijapäätös. Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas voi antaa saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarjan, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa päätöksen. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. 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.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

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

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaista 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 terveystieteiden lautakunnan yksilöjaostolle. Muutoksenhakuohjeet annetaan viranhaltijapäätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi olla myös yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun

palautteeseen tai reklamaatioon palveluntuottajan tulee vastata järjestelmässä joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Myös muuhun palautteeseen tulee vastata välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle lisäksi hänen toivomallaan tavalla.

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 toimivaltaisista. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

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

4. **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.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani- palveluun.

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

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 viranomaismääräyksiä 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.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1. Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät osoitteesta

<https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi-palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi. (Täsmennetty 3.12.2021)

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä [Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että Suomen Vastuu Groupille on annettu valtakirja tietojen saamiseksi)]. Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Em. liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut hakeutumisoheessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle.

Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

5.3. Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroiden ja erikoismerkkien käyttöä palveluntuottajan nimissä ei tule käyttää, elleivät ne kuulu viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

5.4. Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste (853 alkuinen numerosarja), jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

5.5. Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata **mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain**. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä ei palveluntuottaja enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, niin vain poikkeustapauksissa voi korvauksen tehdystä tapahtumasta siinä tapauksessa enää saada.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Deadline

Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan myöhemmin, myöhästyy se maksatuksesta ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

5.6. Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hinta.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

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. Palvelutuottajarekisteri on nähtävissä sähköisessä järjestelmässä (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköiseen palvelusetelijärjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOPin välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on liitetty järjestelmään ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä (hakeutumisen jättämisestä), jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

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.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

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.

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 tietosuoja-asetuksessa (EU 679/2016) ja 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.

7.2. Henkilöstö

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

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä.

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.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta. Henkilöstövuokraaminen ja/tai -välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu –palvelu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnoissa, 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 toiminnoissa, 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.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- pitkäkestoinen, säännöllinen avun tarve
- sijaistustilanteisiin vakituisen avustajan poissaolojen aikana kuten esim. vuosiloma, sairausloma
- lisänä toisen henkilökohtaisen avun järjestämistavan rinnalla

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.

9. Palvelujen myöntäminen ja hinnoittelu

Palvelusetelit myönnetään joko kertaluonteisesti tai määräaikaisesti.

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

	klo	1.4.2022 alkaen	1.1.2023 alkaen
Arkisin ja lauantaisin	6 – 23	21,50 €	22,00
Arkisin ja lauantaisin	23 – 6	27,30 €	27,30
Sunnuntaisin /pyhäpäivisin	6 – 23	43 €	43 €
Sunnuntaisin/ pyhäpäivisin	23 - 6	43 €	43 e

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.

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan 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, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmiin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

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

10.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta.

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

Asiakas 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.

Kunta ei maksa peruuntuneista käyntikerroista.

10.2. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on 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 suorituksesta tai 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 sovituissa aikatauluissa.

10.3. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

10.3.1. 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.

10.3.2. 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).

10.3.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä 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 viivästymisen 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 aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

10.4. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta 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 sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä, jos mahdollista niin sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

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

Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluontoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seuranta-toimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa asiakkaan suunnitelmaa tullaan hylkäämään.

11. Palveluiden laskutus

Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta toteutuneista palvelusetelipalveluista.

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

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

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOPissa varattuihin henkilökohtaisen avun palveluihin.

Palvelun palvelusetelin laskutus tapahtuu 30 minuutin tarkkuudella.

Matka-ajasta ja matkakilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

12. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, 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 sekä 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.

12.1 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.

12.2 Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko toimintayksikköä koskevat tiedot
 - asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
 - reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet

Vastuuvakuutustiedon osalta palveluntuottajan on tullut antaa Vastuu Groupille valtakirjan tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin voimassa oleva vastuuvakuutusdokumentti tulee liittää PSOPiin.

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

13 Rekisterinpito ja salassapito

13.1. Rekisterinpito, roolit ja vastuut

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 asiakasrekistereihin.

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.

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 viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy (Vammaispalveluiden toimistoon, os. Oskarinkatu 4).

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

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

13.2. Salassapito

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

Palveluntuottajan (ja sen alihankkijan työntekijät) työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

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

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

13.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimenkuvaus, liite 2 ja Tietosuojasopimus, liite 3. Palveluntuottajan on laadittava tietosuoja-ase-

tuksen 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 muihin ehtoihin.

Palveluntuottaja varmistaa kuntaa koskevien tietojen asianmukaisen suojaamisen. Palveluntuottajan on noudatettava julkisuuslain tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen omistamat laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Kunnan on huolehdittava vastaavin tavoin omista tiloistaan. Palveluntuottaja noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679, jäljempänä ”tietosuoja-asetus”) edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä kuten Tietosuojalaki 1050/2018. Palveluntuottaja huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta.

14 Hinnastot ja hinnastojen muutos

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 sähköisessä järjestelmässä kunnalle kuukausi ennen hintojen muutosta.

15 Arvonlisäverotus

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

- Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta; Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2.4.2019

16 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin ehtoihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. (Kaarinan kaupunki, kirjaamo, PL 12, 20781 Kaarina).

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

17 Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
 - laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
 - palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
 - 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.

Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Kaarinan kaupungin kirjaamoon, kirjaamo@kaarina.fi tai PL 12, 20781 Kaarina sekä psop.vammaispalvelut@kaarina.fi sähköpostiin.

Jos muutos koskee enintään 5 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 2 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee 6 - 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 3 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee yli 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa. Esim. omaishoidon tuen palvelusetelillä 10 asiakasta, henkilökohtaisen avun palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta -> on yhteensä 21 asiakasta ja tällöin ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta kunnalle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään ; ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kunta tekee peruuttamisen ja perumisen sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

18 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.

19 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.4.2022 alkaen.

20 Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET:

- | | |
|---------|---|
| Liite 1 | Liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakeutumisen liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyäessä |
| Liite 2 | Käsittelytoimen kuvaus |
| Liite 3 | Tietosuojasopimus |

**Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen ennen sen lähettämistä kunnalle.
Katso myös hakeutumisohe liitteiden liittämisestä**

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Kaarinan kaupungin sosiaali- ja terveystalouksien saatu lausunto, jossa on todettu henkilökohtainen apu -palvelunne ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi	☐ liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet: - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	☐ Ei liitetä erikseen dokumentteja ☐
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirja Tilaaajavastuulle vakuutusyhtiötojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	☐ liitedokumentti ☐
Omavalvontasuunnitelma	☐ liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa Turun toimintayksikköä koskevat tiedot TAI Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)	☐ liitedokumentti TAI ☐ liitedokumentti

VUOSITTAIN PÄIVITETTÄVÄT LIITTEET

- Laadun hallinta ja valvonta -kohdassa on todettu vuosittain päivitettävät liitteet, jotka tulee päivittää 30.4. mennessä.
- Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muulloin

1. Osapuolet

Kaarinan kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimet/ Vammaispalvelut
Palveluntuottaja

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tilaaaja on tehnyt palveluntuottajan kanssa Tietosuojasopimuksen, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä sopimusasiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Tämä dokumentti liitetään varsinaisen sopimuksen liitteeksi ja tietosuojasopimuksen liitteeksi.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä Tietosuojasopimusta, palvelusopimusta sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee tilaaajan henkilötietoja tuottaakseen Sopimuksessa tai muualla tilaaajan ja palveluntuottajan välillä sovittuja sosiaalihuollon palveluita.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja

Sopimuksen voimassaoloajan. Toimittaja poistaa tiedot palvelustaan asiakkaan pyynnöstä.

Tietosuojasopimus

Liite 3

1. Yleistä

- 1.1. Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan henkilötietoja Tilaajan puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi, osapuolet liittävät palveluiden tuottamista koskevan sopimuksen liitteeksi käsittelytoimien kuvauksen, josta käy konkreettisesti ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen, Liite 3 Käsittelytoimien kuvaus.
- 1.2. Tilaaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.
- 1.3. Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.
- 1.4. Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan ensisijaisesti tätä Tietosuojasopimusta, mikäli saman toimittajan kanssa oleva muu sopimus on ristiriidassa tämän Tietosuojasopimuksen ehtojen kanssa.
- 1.5. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.
- 1.6. 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

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.3. Jos kohdan 2.2. mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä tavalla Tilaaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenvaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaaajaa, jotta Tilaaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntö voi edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei toisin ole sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaaajaa sopimuksessa sovitulla hinnoilla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Palveluntuottajalle. Palveluntuottaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Tilaaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.
- 3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

4. Tilaaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheutonta viivytystä Tilaaajalle, jos Tilaaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilö- ja tietosuoja-ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskevaa lakisääteistä salassapitovelvollisuutta.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaaajan ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaaajan ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa.

- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä irtisanoa sopimus.

7. Palvelun paikka

- 7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 7.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottaja saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

- 8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

- 8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;

ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;

iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

- 8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

- 9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan 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.