



Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

1.6.2022 alkaen

PSOP-tukea saa osoitteesta www.turku.fi/psop (esim. hakeutumisohteet) ja psop@turku.fi
sekä puhelinnumerosta **040 620 3502**

SISÄLLYSLUETTELO

1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	4
3.1. Asiakkaan asema	4
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	5
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	10
8. Palvelun tavoite ja sisältö	10
9. Palvelun asiakkaat	10
10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	10
11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	11
12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	11
12.1. Palvelukerran peruutus.....	11
12.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	11
12.3. Palvelun virhe ja viivästyminen	12
12.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	12
12.4.1. Oikaisu ja hyvitys	12
12.4.2. Sopimuksen purku	12
12.4.3. Vahingonkorvaus	12
12.5. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	13
12.6. Seurantaraportti.....	13
13. Palveluiden laskutus asiakkaalta.....	13
14. Laadun hallinta ja valvonta.....	14
14.1. Palveluntuottajan omavalvonta.....	14
14.2. Vuosittain päivitettävät liitteet	15
15. Rekisterinpito ja salassapito	15
15.1. Rekisterinpito, roolit ja vastuut.....	15
15.2. Salassapito.....	16
15.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus	16
16. Palvelun hinnat ja hintojen muutokset.....	17
17. Verotus	17
17.1. Tuloverotus.....	17
17.2. Arvonlisäverotus	17
18. Sääntökirjan muuttaminen	17
19. Hyväksymisen peruutus, yhteyshenkilön ja toiminnan muutokset	17
20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	18
21. Sitoumuksen voimassaoloaika	18
22. Sovellettava lainsäädäntö	18
Liitteet	19

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää lapsiperheiden kotipalvelua asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan lapsiperheiden kotipalveluun oikeutetuille kunnan asukkaille myöntämää sitoumusta (viranomaispäätos palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
2. Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen edellä mainituista tilanteista. (Sosiaalihuoltolaki 19 §). Palvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennalta ehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä.
3. Perheen tarvitseman kotiavun kesto ja sisältö on tarkemmin määritelty perheelle tehdyssä päätöksessä, joka sisältää palvelusuunnitelman.
4. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
5. Tulosidonnaisella palvelusetelillä palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla;
6. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.
8. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelupäätökseen kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta ta-

pahtumista tilitysaineiston automaattisesta. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut Järjestelmän nettiosoite on <https://parastapalvelua.fi>

10. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

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

Asiakas tai hänen edustajansa soittaa perheohjaajalle ja kertoo perheen tilanteesta. Perheohjaaja kertoo asiakkaalle lapsiperheiden kotipalvelusta ja sovitaan kotikäynnistä asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi sekä tehdään asiakkuuden vireillepano. Kiireellinen palvelutarpeen arvio pyritään tekemään mahdollisimman pian. Asiakkaalle tehdään kotikäynnillä päätös, joka sisältää palvelusuunnitelman ja hänelle lasketaan palvelusetelin arvo. Kun asiakas on valinnut palveluntuottajan ja ilmoittanut sen perheohjaajalle, perheohjaaja tekee päätöksen sekä palvelusetelin (PSOP), sekä lähettää ko. asiakirjat asiakkaalle itselleen. Perheohjaaja ilmoittaa palvelusetelitunnisteen asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muiden palveluiden piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi toimeentulotukeen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas ottaa palveluntuottajaan yhteyttä, hän kertoo palveluntuottajalle sovitusta palvelusuunnitelmasta. Palveluntuottaja saa palvelusetelitunnisteen perheohjaajalta. Ensimmäisellä käyntikerralla asiakkaan tulee esittää palveluntuottajalle palvelusuunnitelma, josta näkyy, mitä perheen palvelusetelipalvelun sisällöksi on määritelty.

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

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuusuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palveluntarve ja palvelusaantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

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

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

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.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajan tulee olla merkitty aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin palvelualana kotipalvelu ja kohderyhmänä lapsiperheet (vähimmäisvaatimus).

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.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palveluun.

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.

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

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

Palveluntuottaja ei voi hankkia palveluja alihankintana.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovituksi. Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan lapsiperheiden kotipalvelun 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.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1. Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. 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>

Kunnan verkkosivuilla osoitteessa www.turku.fi/psop löytyy esittely palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä voimassa oleva sääntökirjasta.

5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän 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.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelun liitteet ja muut liitteet

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani-palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä [(Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että 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 hakeutumisohjeessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle.

5.3. Tietojen anto ja ylläpito

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

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

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot.

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

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

5.4. Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottaja saa palvelusetelitunnisteen perheohjajalta, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. 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.

Käynnin kirjaaminen tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, 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 6. ja 7. 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 silti enintään hänen järjestelmässä hyväksytty hintansa.

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 PSOP-järjestelmässä (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunta ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOP-järjestelmän välityksensä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Jos joitakin liitteitä

ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetyt liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, 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, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

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 laatu tavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden.

Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka on päivitetty vähintään vuosittain ja päivätty ja allekirjoitettu.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

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

Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritelty kirjallisesti.

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.

Palvelupalautteen toimittaminen on määritelty kohdassa Rekisterinpito

7.2. Henkilöstö

Palveluntuottajan henkilökunnan (vakituiset ja sijaiset) tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstönkelpoisuusvaatimuksista 817/2015 annetun lain vaatimukset.

Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

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

Palveluntuottajan, asiakkaan ja henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jaksamista. Palveluun kuuluu lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista. Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tukea asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista (sosiaalihuoltolaki 19 §).

Perheen tarvitseman kotiavun kesto ja sisältö on tarkemmin määritelty perheelle tehdyssä palvelutarpeen arvioinnissa.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos perheen tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia: perhe ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäättöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai perheen tilanne on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Kunnan työntekijä arvioi yhteydenoton jälkeen palveluiden muutostarpeen.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan muutaman työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta huomioiden avuntarpeen kiireellisyys.

9. Palvelun asiakkaat

Asiakkaina ovat ne lapsiperheet, joille kotipalvelun järjestäminen on välttämätöntä perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi. Tuki ja palvelut toteutetaan mahdollisuuksien mukaan lapsen normaalissa kasvu- ja kehitysympäristössä.

10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo määräytyy perheen koon ja tulojen perusteella. Palvelusetelin lähtöarvo on 29,24 euroa/tunti. Alin palveluseteliarvo on 7 euroa/tunti.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli sähköiseen järjestelmään.

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta kuin palveluseteliin liittyvää palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua.

12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen mm. palvelun hinnasta ja sisällöstä. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää asiakkaan laskuun PSOPista tulostamansa asiakkaan omavastuuerittely. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta, koska erittelystä näkyvät annettujen palveluiden ajankohdat.

12.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

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 käyntikerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty käyntikerta katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Kunta ei vastaa näistä kustannuksista.

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

12.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. 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 määräjain.

12.3 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 suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä 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.

12.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

12.4.1. 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 palvelun toteuttaminen sovittuna ajankohtana 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.

12.4.2. 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 esiin-tyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

12.4.3. 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 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.

12.5. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti antaa vastine kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

12.6. Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluonteisesti. 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 palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

13. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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 PSOPissa.

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

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä mainittuihin ja PSOPissa oleviin palveluihin.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Omapastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

14. 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.

14.1. Palveluntuottajan omavalvonta

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

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.

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

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus/toimintaseloste **Turun toimintayksikön toiminnasta.**

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista, ks. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset -kohta.

14.2. Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää huhtikuun loppuun mennessä seuraavat liitteet:

- ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (lomakepohja: turku.fi/palveluseteli -sivuilla)
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko Turun toimintayksikköä koskevat tiedot
 - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatuavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
 - reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet

Luotettava Kumppani -ohjelmaan liittyneiden ei tarvitse päivittää verotus- ja työeläketietojaan eikä vastuuvakuutustietoaan. Vastuuvakuutustiedon osalta palveluntuottajan tulee antaa Vastuu Groupille valtakirjan tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen voimassaolosta tulee päivittää tieto PSOPiin.

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

15. Rekisterinpito ja salassapito

15.1. 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.

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)).

Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluta-

pahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelupahtuman päättyessä.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan palvelupalaute kirjallisesti kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä.

Pitkäkestoisissa asiakkuuksissa palveluntuottajan tulee tiedottaa kunnalle perheen tilanteesta kirjallisesti vähintään 6 kuukauden välein.

Lapsiperheiden kotipalvelussa muodostuneet asiakirjat toimitetaan os. Lapsiperheiden kotipalvelu, PL 670, Linnankatu 23, 20101 Turku tai suojattuna sähköpostina lapsiperheet.kotipalvelu@turku.fi

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

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

15.2. 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.

Palveluntuottajat ja muut 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 PSOPissa ja vain muutoin 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.

15.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimenkuvaus, 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 Tietosuoja-liite ovat ristiriidassa, niin henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihin ehtoihin.

16. Palvelun hinnat ja hintojen muutokset

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelun tuottamisen hinnat ja hintojen mahdolliset muutokset. Hinnat ovat voimassa toistaiseksi. Sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämistä muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajalle.

17. Verotus

17.1. Tuloverotus

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

17.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.)

18. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. (Turun kaupunki/hyvinvointitoimiala, kirjaamo, PL 670, 20101 Turku). Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien

19. Hyväksymisen peruutus, yhteyshenkilön ja toiminnan muutokset

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomiskäskyä, 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 ei pidä tietojään ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- 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. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä. Nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö tekee kirjallisen ilmoituksen toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta. Ilmoitus toimitetaan hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden kirjaamoon, hyvinvointitoimiala@turku.fi tai Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus/palveluseteli, PL 670, 20101 Turku sekä psop@turku.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. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, siivouksen 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 tekee peruuttamisen ja perumisen sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

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

20. 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.

21. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.6.2022 alkaen.

22. Sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä

Liitteet

Liiteluettelo
Käsittelytoimienkuvaus
Tietosuojasopimus

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen ENNEN SEN lähettämistä kunnalle.

Aluehallintoviraston/Valviran päätös tai rekisteriote yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin kuulumisesta (palvelualana kotipalvelu ja kohderyhmänä lapsiperheet (vähimmäisvaatimus).	☐ 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 tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus riittävästä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirja Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi - suositus) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin em. todistus tulee liittää PSOPiin	☐ tulee järjestelmästä TAI ☐ liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma (Valviran määräysten mukainen)	☐ liitedokumentti
Henkilöstöluettelo sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (mallipohja turku.fi/palveluseteli)	☐ 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

15.11.2021

Käsittelytoimien kuvaus

Liite 2

1. Osapuolet

Turun kaupunki hyvinvoinnin palvelukokonaisuus
Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluseteliyrittäjä
(myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden henkilörekisteriin 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 Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kaupungin puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määritellyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta: <http://www.turku.fi/palveluseteli-asiakas>

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 sekä asiakkaiden omavastuulaskutuksen kannalta välttämätöntä.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

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

Tietosuojasopimus

Liite 3

1. Yleistä

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

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

Tässä liitteessä määritellään kaupunkia ja palvelusetelituottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja kaupungin toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja kaupungin puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista palvelusetelituottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa 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 sisänrakennetusta 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 Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on rekisterinpitäjä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa 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. Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus 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 asiakkaalle tuotettavien palvelusetelipalveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palvelusetelituottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön 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 ennakkokuulemisen 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 erityisehdossa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia kaupungin kirjallisia ohjeita. Kaupunki vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ilman aiheutonta viivytystä kaupungille, jos kaupungin antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palvelusetelituottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamia henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa 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 vaatia 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 ja mahdollisilla palvelusetelituottajan alihankkijoilla 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.

Palvelusetelituottaja tai sen alihankkija 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:

1. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
2. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
4. 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 päättyminen

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.