



Regelbok för personlig assistans

Gäller från och med 1.4.2024

Den allmänna delen har uppdaterats 12.1.2024

Den servicespecifika delen har uppdaterats 27.2.2024

Ändringslogg

12.1.2024: Sida 6, E-posten för tolkning har ändrats

Ändringsloggen för den servicespecifika delen finns i början av den servicespecifika delen.

Frågor om regelboken: valvontakeskus@varha.fi

Teknisk support för serviceproducenter: psop@varha.fi

INNEHÅLL

I. ALLMÄN DEL AV REGELBOKEN	3
1 Tillämpningsområde	3
2 Definitioner	3
3 Klientens ställning och rättsskyddsmedel	4
3.1 Klientens ställning	4
3.2 Klientens rättsskyddsmedel	5
4 Serviceproducentens skyldigheter	5
4.1 Allmänna skyldigheter	5
4.2 Lagstiftning och anvisningar om servicen	7
4.3 Rätten till servicesedel och extra service som köps av klienten	7
4.4 Tolk tjänst	7
4.5 Försäkringsskydd	7
4.6 Verksamhetslokaler, verksamhetsmiljö, utrustning och informationssystem	7
4.7 Marknadsföring.....	8
4.8 Beredningsplan.....	8
5 Allmänna krav på servicens kvalitet	8
5.1 Personal	8
6 Skyldigheter och rättigheter för Egentliga Finlands välfärdsområde	9
7 Villkor för avtalet mellan serviceproducenten och klienten	10
7.1 Avbeställning av en servicehändelse	10
7.2 Avtalsperioden och uppsägning av serviceavtalet (enskild klient)	11
7.3 Fel och förseningar i servicen	11
7.4 Korrigering och kompensation	11
7.5 Hävande av avtalet.....	11
7.6 Ersättning för skador	12
7.7 Reklamation, feedback och uppföljningsrapport	12
8 Fakturering av service av klienterna	12
9 Övervakning och egenkontroll av serviceproduktionen	14
9.1 Serviceproducentens egenkontroll.....	14
9.2 Förfarandet på grund av missförhållanden och brister som upptäckts i egenkontrollen	15
9.3. Serviceproducentens och personalens anmälningskyldighet	16
9.4 Bilagor som ska uppdateras årligen.....	16
10 Registerföring och sekretess	17
10.1 Registerföring, roller och ansvarsområden	17
10.2 Sekretess	18
10.3 Allmänna villkor för dataskydd och -säkerhet.....	18
11 Prislistor och ändringar av prislistor	18
12 Beskattning	19
12.1 Inkomstbeskattning	19
12.2 Momsbeskattning	19
13 Ändringar av regelboken	19
14 Återkallande av godkännande och ändringar av verksamheten	19
15 Oberoendet för utfärdaren av en servicesedel	20
16 Policyer relaterade till PSOP-systemet	21
16.1 Allmänt.....	21
16.2 Ansökan om, betala för tjänster och tjänsten Betrodd partner	21
16.3 Tillhandahållande och administrering av information	21
16.4 Bokning av service	22
16.5 Registrering av en händelse	22
16.6 Utbetalning	23
17 Giltighetstid för förbindelsen	23
18 Den servicespecifika delen	24
BILAGOR:.....	24

Bilaga 1 Allmänna villkor för dataskydd och datasäkerhet samt beskrivning av behandlingsåtgärder	24
II Servicespecifik del för servicesedlar	33
1 Servicespecifik del.....	35
2 Servicens syfte och innehåll	35
3 Serviceproducentens skyldigheter i service med personlig assistans.....	36
4 Kvalitetskrav på servicen	36
5 Klientens skyldigheter i service med personlig assistans.....	36
6 Personal.....	37
7 Målgrupp.....	37
8 Fakturering av service	38
9 Servicesedelns takpriser	38
10 Giltighetstid för förbindelsen	39
11 Servicespecifika bilagor	39
11.1 Bilagor som krävs i samband med ansökan	39
11.2 Bilagor som ska uppdateras årligen.....	40

I. ALLMÄN DEL AV REGELBOKEN

1 Tillämpningsområde

Denna regelbok följs när Egentliga Finlands välfärdsområde ordnar social- och hälsovårdsservice för sina klienter i enlighet med lagen om servicesedlar (569/2009). I regelboken (en allmän del och servicespecifik del) fastställer Egentliga Finlands välfärdsområde kriterierna för godkännande av sådana serviceproducenter som avses i 5 § i lagen om servicesedlar.

Egentliga Finlands välfärdsområde förpliktar de serviceproducenter som den godkänner att följa bestämmelserna i denna allmänna del av regelboken, om inte annat anges i den servicespecifika delen.

2 Definitioner

Med servicesedel avses ett åtagande av det välfärdsområde som ansvarar för att organisera servicen att ersätta mottagaren av social- och hälsovårdsservice upp till det värde som fastställts av välfärdsområdet för kostnaden för den service som tillhandahålls av serviceproducenten.

Med klient avses klienter enligt 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och patienter enligt 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter.

Med inkomstrelaterad servicesedel avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster enligt vad välfärdsområdet bestämmer eller vars värde beror på att klientens inkomster beaktas enligt 10 b–10 d, 10 f, 10 g eller 10 i § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992).

En servicesedel med fast pris är en servicesedel med ett definierat värde som alltid har samma pris oberoende av klientens inkomst.

Med självriskandel avses den andel av det pris för en tjänst av en privat serviceproducent som inte täcks av värdet av den servicesedel Egentliga Finlands välfärdsområde beviljat och som ska betalas av klienten.

Med serviceproducent avses en självständig yrkesutövare eller privata företag, organisationer eller föreningar som tillhandahåller social- eller hälsovårdsservice och som godkänts som servicesedelproducenter av Egentliga Finlands välfärdsområde. Serviceproducenten ska uppfylla de krav som anges i lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023).

I fråga om maskinell dosdispensering är serviceproducenten ett apotek i den mening som avses i 6 kap. i läkemedelslagen (395/1987).

Med extra service avses service som inte hör till service- och vårdplanen, vilken klienten skaffar på egen hand och också betalar i sin helhet själv.

Det elektroniska systemet för servicesedlar och köpta tjänster (nedan PSOP) används för ansökan om att bli servicesedelföretagare. Systemet stödjer användningen av servicesedlar, jämförelsen av serviceproducenter och registreringen av utfall. Systemet genererar automatiskt redovisningsmaterial över de transaktioner som har utförts och registrerats. Serviceproducenten erhåller betalning för den service den tillhandahåller från Egentliga Finlands välfärdsområde på grundval av det utförda och godkända redovisningsmaterialet. Systemets webbadress är <https://parastapalvelua.fi>

I servicesedelsystemet blir Egentliga Finlands välfärdsregion inte part i avtalet när service avtalas, eftersom det är ett avtal mellan klienten i egenskap av konsument och serviceproducenten.

3 Klientens ställning och rättsskyddsmedel

3.1 Klientens ställning

Egentliga Finlands välfärdsområde kan erbjuda en servicesedel för att skaffa service för en klient som uppfyller kriterierna för att få tillgång till servicen.

Klienten har rätt att vägra en servicesedel som hen erbjuds. I så fall ska Egentliga Finlands välfärdsområde hänvisa hen till service som Egentliga Finlands välfärdsområde ordnar på annat sätt. (Lagen om servicesedlar 6§)

Klienten ska tillhandahålla den information som krävs för beviljande av servicesedeln. Klienten ska informeras om från vilket annat ställe och vilken information om hen som kan erhållas, oavsett hens samtycke. Klienten ska ges möjlighet att ta del av information som erhållits på annat håll (t.ex. arbetspension) och lämna en nödvändig utredning om ärendet. (Lagen om servicesedlar 6§)

När klienten beslutat att använda den servicesedel som beviljats hen, ska hen kontakta en serviceproducent som godkänts av Egentliga Finlands välfärdsområde. Klienten ska ge servicesedeln till serviceproducenten eller informera serviceproducenten om H05-nummerserien på servicesedeln, så att serviceproducenten kan hitta klienten i PSOP. Klienten ingår ett avtal med serviceproducenten om tillhandahållande av servicen. Detta avtalsförhållande regleras av bestämmelserna i konsumenträtten, avtalsrätten och rättsliga principer, beroende på innehållet i avtalet. (Lagen om servicesedlar 6§)

Klienten kan ge en anhörig fullmakt att se dina uppgifter i PSOP genom att fylla i en fullmaktsblankett och skicka den till den tjänsteman som utfärdade tjänstekupongen.

Klienten ger till serviceproducenten en vård- och/eller serviceplan, om hen fått en sådan.

Klienten har rätt att använda servicesedeln endast för att betala för service som tillhandahålls av en serviceproducent som godkänts av Egentliga Finlands välfärdsområde och i enlighet med servicebeskrivningarna i denna regelbok.

Klienten betalar service i en utsträckning som överskrider servicesedeln (självriskandelen) och extra service som hen skaffat till serviceproducenten enligt deras inbördes avtal.

Om Egentliga Finlands välfärdsområde avbryter servicesedelsystemet, bedöms klientens behov av service eller vård och de frågor som hänför sig till servicen klientspecifikt.

3.2 Klientens rättsskyddsmedel

Klienten omfattas av rättigheter enligt klientlagen för socialvården och patientlagen, såsom beaktande av klientens åsikt, självbestämmanderätten och deltagande, bra bemötande, service och vård för klienten, upprättande av en serviceplan, ömsesidig skyldighet att ge information och ändamålsenlig behandling av information samt användning av klientens rättsskyddsmedel.

En klient kan söka ändring i ett beslut om att höja värdet på en inkomstrelaterad servicesedel eller att höja värdet på en servicesedel genom att lämna in en begäran om omprövning till Egentliga Finlands välfärdsområde. Anvisningar om hur man överklagar ges i beslutet.

En klient har rätt att lämna in en anmärkning om hens bemötande till den ledande tjänsteinnehavaren inom hälso- och sjukvården eller socialvårdens/verksamhetsenhetens ansvariga person. Klienten kan också kontakta patient- eller socialombudsmannen och/eller lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet, till exempel regionförvaltningsverket (RFV). Mer information till klienten: <https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/asiakkaana-hyvinvointialueella/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>

Klienten kan ge feedback eller göra en reklamation till serviceproducenten om servicens kvalitet och andra frågor som rör servicen. Serviceproducenten måste svara skriftligen på reklamationer och feedback antingen utan dröjsmål eller inom två (2) veckor, beroende på hur brådskande ärendet är, till klienten och välfärdsområdet.

Klienten kan föra en tvist mellan klienten och serviceproducenten till konsumenttvistenämnden (till exempel en försening i servicen, ett fel eller en skada som orsakats av servicen). I sådana fall används konsumenttvistenämndens tidigare avgörandepaxis som tolkningshjälp vid avtalstvister. Även andra konsumentmyndigheter, såsom Konsumentverket, konsumentombudsmannen och konsumentrådgivningen, är också behöriga. Klienten kan också väcka talan vid tingsrätten.

Vid en tvist bör klienten i första hand kontakta serviceproducenten för att klargöra och lösa problemet.

Egentliga Finlands välfärdsområde kan inte ta ut en avgift av en servicesedelanvändare för service som ingår i den service som beviljats med servicesedeln. Servicesedelservice berättigar inte till hushållsavdrag.

Klienten har rätt att byta serviceproducent.

4 Serviceproducentens skyldigheter

4.1 Allmänna skyldigheter

Serviceproducenten måste vara införd i förskottsuppbördsregistret.

En serviceproducent är en sådan serviceproducent som avses i lagen om tillsynen över social- och

hälsovården (741/2023) och som tillhandahåller service enligt servicesedelssystemet. Apotek ska i egenskap av serviceproducenter uppfylla kraven i läkemedelslagen (395/1987). Serviceproducenten förbinder sig att iakttä de allmänna villkor som anges i 5 § i lagen om servicesedlar (569/2009).

En privat serviceproducent ska iakttä kraven i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) och annan lagstiftning som gäller serviceverksamhet enligt denna regelbok. Dessutom ska serviceproducenten vara registrerad i det riksomfattande registret över serviceproducenter (Soteri), som upprätthålls av Valvira.

Tillstånd som beviljats och registreringar som gjorts innan tillsynslagen trädde i kraft 1.1.2024 godkänns tills dessa serviceproducenter har överförts till Soteri-registret. I lagen fastställs en tidsfrist på tre år för Valvira och regionförvaltningsverken att genomföra överföringarna (före 1.1.2027). (Tillsynslagen 55 §)

Företag som tillhandahåller service till barn under 18 år måste se till att deras anställdas straffregisterutdrag kontrolleras i början av anställningsförhållandet (lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002 och 547/2021). Datum för utfärdande och uppvisande av straffregisterutdraget ska registreras i den anställdes uppgifter eller i ett annat register som förs av serviceproducenten. Straffregisterutdrag måste också kontrolleras för personer som arbetar med personer med funktionsnedsättning och äldre personer, i enlighet med 28 § i tillsynslagen. För personer med funktionsnedsättning kommer utredningsrätten och -skyldigheten att träda i kraft när den nya lagen om handikappservice träder i kraft 1.1.2025. Ett straffregisterutdrag som uppvisats för att utreda den kriminella bakgrunden får inte vara äldre än sex månader.

En serviceproducent kan inte godkännas som servicesedelproducent om allvarliga brister i klient- och patientsäkerheten har konstaterats i tidigare verksamhet under de tre senaste åren och de tidigare anmärkningarna och föreskrifterna av välfärdsområdets styr- och tillsynsmyndighet inte har lett till korrigerande av bristerna och undanröjande av missförhållandena; (741/2023 7 §)

I förhållande till klienten är serviceproducenten en näringsidkare i den mening som avses i 5 § i konsumentskyddslagen. Serviceproducentens rättsliga ställning, såsom ansvar för lagligheten i marknadsföringen av servicen, för förseningar och fel i servicen och för skador som orsakas av servicen, regleras av bestämmelserna i ovan nämnda kapitel i konsumentskyddslagen och rättsprinciperna.

Serviceproducenter som ansöker om att bli serviceproducenter ska höra till Vastuu Groups Pålitlig partnerservice.

Serviceproducenten kan använda underleverantörer för vissa av de tjänster som täcks av servicesedeln. Underleverantörer omfattas av samma krav som serviceproducenten. Serviceproducenten måste kontrollera att en underleverantör uppfyller kraven i fråga.

Serviceproducenten ser till att kontaktpersonens kontaktuppgifter uppdateras i PSOP.

Det är viktigt att namnet på den person som har firmateckningsrätt för producenten och namnet på den person som kan meddela till exempel ändringar i verksamheten anges på den personalblankett som nämns i förteckningen över bilagor. Mallen för personalformuläret finns på välfärdsområdets webbplats.

Serviceproducenten är skyldig att förse Egentliga Finlands välfärdsområde med de dokument och rapporter som krävs enligt denna regelbok (se avsnitt 9.4).

Serviceproducenten åtar sig att följa villkoren i denna regelbok från och med den tidpunkt då serviceproducenten godkänns som serviceproducent för en servicesedel i enlighet med denna regelbok. Serviceproducenten åtar sig också att följa regelboken om Egentliga Finlands välfärdsområde ändrar villkoren i regelboken, såvida den inte har meddelat något annat. Om serviceproducenten förklarar att den

inte binder sig till nya villkor, kommer den att avföras från registret över serviceproducenter och kommer inte längre att kunna tillhandahålla servicesedelservice.

4.2 Lagstiftning och anvisningar om servicen

Serviceproducenten ska följa den lagstiftning som gäller för serviceproducenten och dess verksamhet samt alla bestämmelser och anvisningar som utfärdats av myndigheter. Serviceproducenten förbinder sig att följa den gällande lagstiftningen om arbetsavtal och de kollektivavtal som gäller inom sektorn. Finlands lagstiftning tillämpas på servicen.

4.3 Rätten till servicesedel och extra service som köps av klienten

Servicesedeln är personlig och kan endast användas för att köpa den produkt/service som anges på servicesedeln. Användning av värdet på en servicesedel för ett annat ändamål eller för extra service, eller omotiverad debitering av värdet på en servicesedel, är ett väsentligt avtalsbrott som kommer att leda till att status som servicesedelproducent dras in. Klienten betalar själv för de produkter/tjänster som inte omfattas av servicesedelservicen. Om värdet på servicesedeln inte täcker hela priset för produkten/servicen betalar klienten det överskjutande beloppet.

4.4 Tolktjänst

Om tolktjänster behövs ska serviceproducenten kontakta tulkkikaannospalvelut@varha.fi

4.5 Försäkringsskydd

Serviceproducenten ska ha en gällande försäkring och/eller annan ansvarsförsäkring enligt patientförsäkringslagen, vars belopp med beaktande av serviceverksamhetens art och omfattning kan bedömas vara tillräckligt för att täcka de skador som verksamheten orsakar, samt en annan giltig försäkring som verksamheten förutsätter. En producent av hälsoservice ska ha en försäkring i enlighet med patientförsäkringslagen (948/2019).

4.6 Verksamhetslokaler, verksamhetsmiljö, utrustning och informationssystem

Serviceproducentens verksamhetslokaler, utrustning, anläggningar och informationssystem ska vara tillräckliga och lämpliga för verksamheten.

För service där verksamhetslokaler krävs, måste verksamhetslokalerna alltid uppfylla säkerhetsföreskrifterna, så att klienternas säkerhet garanteras i enlighet med lagen och myndigheternas föreskrifter.

Verksamhetslokalerna ska främja klienternas och patienternas allmänna välbefinnande och sociala växelverkan. Vid planeringen och användningen av verksamhetslokaler, verksamhetsmiljön och utrustning ska hänsyn tas till tillgänglighet, klienternas och patienternas individuella behov och skyddet av den personliga integriteten.
(Tillsynslagen 8 §)

Serviceproducenten ska meddela om verksamhetslokalerna är tillgängliga. Kriterierna för tillgänglighet fastställs i statsrådets förordning om byggnaders tillgänglighet 241/2017. Denna information antecknas i PSOP-systemet i beskrivningen av serviceproducenten eller i fältet för ytterligare information i prislistan.

I tillämpliga fall anges servicespecifika krav för lokaler i de servicespecifika avsnitten.

4.7 Marknadsföring

Serviceproducentens marknadsföring av servicesedelsservicen måste vara rättvis, tillförlitlig och i enlighet med god praxis. Marknadsföring bör inte skapa onödig efterfrågan på service.

Marknadsföringen får inte innehålla påståenden, jämförelser eller kritik av andra serviceproducenter (offentliga eller privata). Serviceproducenten måste alltid förklara för klienten exakt vilken service som omfattas av servicesedeln och vilken eventuell extra service klienten måste betala för.

4.8 Beredskapsplan

Servicesedelproducenterna har meddelats en skyldighet att medverka i krissituationer i enlighet med sina resurser i verksamhet i kristider enligt beredskapsplanen för Egentliga Finlands välfärdsområde. Tillhandahållande av krishjälp och skyldigheten att medverka kan innebära till exempel att serviceproduktionen och annan krishjälp riktas till klienter och vården av dem. Egentliga Finlands välfärdsområde prioriterar och inriktar tjänsterna enligt krisens omfattning. I första hand säkerställer serviceproducenten den service enligt servicesedelverksamheten vilken den redan producerat och de klienter som omfattas av dess vårdansvar. Vid behov kan man också komma överens om vård av andra klienter än de som servicesedelproducenten ansvarar för. Vid behov kan även tillhandahållandet av extra service och kostnaderna för dessa avtalas separat.

5 Allmänna krav på servicens kvalitet

Innehållet och kvaliteten på den service som serviceproducenten tillhandahåller måste åtminstone överensstämma med det servicespecifika avsnittet i denna regelbok. Serviceproducenten har definierat och dokumenterat sina kvalitetskrav och viktigaste kvalitetsmål. Värdena på och verksamhetsprinciperna för serviceproducentens service har fastställts. Ansvar och befogenheter (uppgiftsbeskrivningar) har definierats skriftligen.

Planen för egenkontroll ska ha upprättats på Valviras blankett för plan för egenkontroll av socialservice, till vilken producenten kan göra de tillägg som den anser nödvändiga. Apoteken kan göra upp en plan för egenkontroll av maskinell dosdispensering i enlighet med anvisningarna i det servicespecifika avsnittet. Planen för egenkontroll ska uppdateras vid behov och minst en gång per år, och den ska undertecknas och dateras.

Serviceproducenten måste ta hänsyn till klienternas omständigheter, individuella behov, funktionsförmåga och ålder i sin verksamhet.

Servicen måste uppfylla kraven i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patienters ställning och rättigheter. Klienten har rätt till god social- och hälsovård och till bra bemötande.

Serviceproducenten måste iaktta omsorg vid behandlingen av uppgifter och till exempel se till att sekretessbelagda uppgifter hanteras korrekt. Serviceproducenten ska behandla handlingarna i enlighet med dataskyddslagen (1050/2018), EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU 679/2016), lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023) och annan lagstiftning inom social- och hälsovården.

5.1 Personal

Serviceproducenten ska se till att personalens uppgiftsbeskrivningar är exakt definierade för varje yrkesgrupp och att de är skriftliga.

Serviceproducenten ansvarar för att dess personal alltid är lämplig att tillhandahålla service i enlighet med den senaste lagstiftningen. Detsamma gäller för personal som hyrs in eller skaffas med en entreprenad. Serviceproducenten ska se till att den egna personalens yrkeskunskaper upprätthålls och utvecklas och att de får lämplig fortbildning.
(Tillsynslagen 9 §)

Serviceproducenten ska utse en eller flera ansvariga personer vid serviceenheten eller ansvariga personer för de olika serviceområdena, vilka ska leda serviceverksamheten och övervaka att servicen uppfyller de fastställda villkoren för dessa under hela den period då service tillhandahålls. Den ansvariga personen måste ha den utbildning, erfarenhet och yrkesskicklighet som krävs för verksamheten.
(Tillsynslagen 10 §)

Om serviceproducenten har fler än tre anställda, måste den person som ansvarar för servicen ha en lämplig högskoleexamen, kunskaper inom området och tillräckliga ledaregenskaper. För ansvariga personer hos mindre serviceproducenter är en högskoleexamen inte ett absolut krav.

Personalen måste kunna finska. Svenskspråkiga klienter har rätt att få service på antingen finska eller svenska enligt eget val.

Vid byte av ansvarig person måste en ändring omedelbart göras i PSOP.

6 Skyldigheter och rättigheter för Egentliga Finlands välfärdsområde

Egentliga Finlands välfärdsområde fungerar som anordnare av servicen genom att godkänna sådana serviceproducenter som uppfyller kraven i 5 § 1 mom. 1-4 punkten i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården och andra krav och villkor som Egentliga Finlands välfärdsområde ställer. Registret över serviceproducenter kan ses i PSOP (den förteckning som avses i 4 § 3 mom. i lagen om servicesedlar).

Egentliga Finlands välfärdsområde ska ta upp ett ärende som gäller godkännande av en serviceproducent inom en (1) månad från det att serviceproducenten skickat en ansökan om att bli servicesedelproducent enligt regelboken via PSOP. Egentliga Finlands välfärdsområde måste fatta ett beslut om godkännande eller avslag av en serviceproducent inom två (2) månader efter att serviceproducenten har skickat in anmälan till PSOP med de begärda, behövliga bilagorna.

Om bilagorna till ansökan är ofullständig och inte har fyllts i trots välfärdsområdets anvisningar, framskrider inte behandlingen av ansökan. Om inte alla bilagor har lämnats in via PSOP eller om bilagorna är ofullständiga, kommer ansökan att behandlas när alla begärda bilagor har lämnats in, men dock inom tre månader, då ansökan antingen kommer att avslås eller godtas.

Egentliga Finlands välfärdsområde kan som ett kriterium för godkännande av serviceproducenter fastställa att den service som tillhandahålls med en servicesedel inte får kosta mer än ett visst belopp i euro.

Om det pris som avtalats mellan klienten och serviceproducenten är lägre än värdet på servicesedeln, är välfärdsområdet skyldigt att till serviceproducenten betala högst det pris som avtalats mellan klienten och serviceproducenten (lagen om servicesedlar 9 §)

Egentliga Finlands välfärdsområde kan sluta med att anordna service med servicesedel, varvid besluten om godkännande av serviceproducenter upphör.

Egentliga Finlands välfärdsområde avgör vem som har rätt att få en servicesedel för den aktuella servicen.

Egentliga Finlands välfärdsområde ska för klienten redogöra för klientens ställning vid användning av servicesedeln, servicesedelns värde, serviceproducentens priser, grunderna för fastställande av självriskandelen och det uppskattade beloppet samt den klientavgift som fastställs utifrån motsvarande service i enlighet med lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården. (Lagen om servicesedlar 6 §)

Egentliga Finlands välfärdsområde (t.ex. servicesedelutfärdaren) har rätt att av klienten få information som påverkar utfärdandet och värdet på servicesedeln. (Lagen om servicesedlar 6 §)

Egentliga Finlands välfärdsområde ansvarar inte för skador som serviceproducenten orsakar för sin klient.

Egentliga Finlands välfärdsområde förbinder sig inte att hänvisa klienter till en serviceproducent.

7 Villkor för avtalet mellan serviceproducenten och klienten

Denna punkt gäller för kontinuerlig service, såsom städning, hemvård eller boendeservice. Serviceproducenten ska ingå ett skriftligt serviceavtal med klienten eller dennes juridiska ombud om servicens pris och innehåll. Avtalet innehåller en specifikation över serviceproducentens och klientens ansvarsområden och skyldigheter. En eventuell självrisk för klienten inkluderas i klientens avtal.

Serviceproducenten ska informera en klient som använder en servicesedel om att klienten själv ska ersätta de uppkomna kostnaderna antingen till fullt belopp eller enligt deras inbördes avtal, om klienten inte avbokar en överenskommen service eller inte är på plats på överenskommet sätt. Egentliga Finlands välfärdsområde betalar inte för avbokade besök.

Avtalet ska också innehålla en anteckning om att serviceproducenten till klientfakturan ska bifoga klientens självriskspecifikation som skrivits ut från PSOP. Självriskspecifikationen ges **också** till klienten när den **erhållna servicen är avgiftsfri**, eftersom specifikationen visar datum för den tillhandahållna servicen.

I regel ingås serviceavtalet för den tid som klientens beslut om servicesedel gäller.

7.1 Avbeställning av en servicehändelse

Serviceproducenten kan ensidigt avboka en överenskommen servicehändelse senast sju (7) dagar före den överenskomna tiden för början för serviceproduktionen.

I andra situationer informerar serviceproducenten klienten om hindret för servicen direkt då serviceproducenten känner till det och **kommer överens om ersättande service med klienten**. Under inga omständigheter får klienten lämnas utan den service som hen behöver.

En klient får avboka på förhand avtalad service utan kostnad genom att meddela serviceproducenten om avbokningen minst 24 timmar före den avtalade tidpunkten. Detta kan regleras separat i den servicespecifika delen.

Klienten ska omedelbart eller så snart som möjligt meddela om en assistanshändelse ställs in på grund av en oväntad händelse, till exempel sjukhusvistelse.

Små ändringar av platsen och tidsschemat för servicen vilka klienten och serviceproducenten själva kommit överens om ses inte som avbokning av servicen.

Egentliga Finlands välfärdsområde betalar inte för inställda besök, om inte specialfall nämns specifikt i den servicespecifika delen av regelboken.

7.2 Avtalsperioden och uppsägning av serviceavtalet (enskild klient)

Ett serviceavtal kan ingås för att gälla enskild service av engångskaraktär, för viss tid eller högst för giltighetstiden för klientens servicesedel.

Ett serviceavtal av engångskaraktär upphör utan uppsägning, då servicen producerats.

Ett tidsbestämt avtal upphör utan uppsägning på det slutdatum som antecknats i avtalet, eller så kan det sägas upp ömsesidigt. Uppsägningstiden är två (2) veckor och måste ske skriftligen. Detta gäller för enskilda klientfall.

Om en serviceproducent är på väg att ändra sin verksamhet (t.ex. minska eller lägga ner sin verksamhet), vilket påverkar flera klienter, måste Egentliga Finlands välfärdsområde först informeras. Anmälan ska göras med det intervall som anges i punkt 14.1. i regelboken, beroende på antalet klienter.

7.3 Fel och förseningar i servicen

Om servicen avviker från vad som avtalats i fråga om innehåll och kvalitet är det fråga om ett fel. Serviceproducenten har bevisbörda för att servicen har utförts med professionalism och omsorg.

Servicen innehåller också ett fel om den inte överensstämmer med de uppgifter som serviceproducenten gett om servicens innehåll eller betalningen eller med andra omständigheter som gäller servicens kvalitet då servicen marknadsfördes eller då information i övrigt gavs innan avtalet ingicks. Den ovan nämnda felaktiga informationen kan antas ha påverkat klientens beslut. Detsamma gäller information som lämnats i samband med tillhandahållandet av servicen och som kan antas ha påverkat klientens beslut. Det är också ett fel i servicen om serviceproducenten har underlåtit att informera klienten om en omständighet som klienten borde ha känt till och som klienten rimligen kunde ha förväntat sig att bli informerad om.

Tidsramarna för genomförande av servicen överenskomms i ett individuellt serviceavtal eller i ett annat dokument. Servicen är försenad om servicen inte tillhandahålls inom den överenskomna tidsramen.

7.4 Korrigering och kompensation

Serviceproducenten har rätt att korrigera fel eller dröjsmål (t.ex. försening) i servicen på egen bekostnad, om serviceproducenten erbjuder sig att göra det utan dröjsmål när klienten meddelar om felet eller förseningen och klienten samtycker till korrigeringen (t.ex. tillhandahålla personlig assistans vid överenskommen tidpunkt på serviceproducentens egen bekostnad). Vid fel eller förseningar har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten fullgör avtalet.

Om felet eller förseningen inte kan avhjälpas eller inte avhjälpas inom skälig tid efter det att klienten gett information om förseningen eller felet, har klienten rätt till ersättning eller så kan klienten låta en annan serviceproducent utföra servicen på bekostnad av den serviceproducent som har brutit mot avtalet.

7.5 Hävande av avtalet

Klienten får häva avtalet utan uppsägningstid på grund av fel eller dröjsmål från serviceproducentens sida, om avtalsbrottet är väsentligt. Till exempel att en arbetstagare inte alls dyker upp på arbetsplatsen och serviceproducenten inte informerar klienten eller omedelbart ordnar ersättande hjälp, att en arbetstagare väsentligen underlåter att utföra den avtalade servicen, att en arbetstagare är berusad på arbetet, bryter mot säkerhetsregler eller begår ett brott medan hen utför servicen, eller att avtalsbrotten upprepas.

7.6 Ersättning för skador

Klienten har rätt till ersättning för direkt skada som uppkommit till följd av dröjsmål eller fel på grund av serviceproducenten. Serviceproducenten är inte ansvarig för skada som orsakats av dröjsmål om serviceproducenten visar att förseningen beror på ett hinder utanför producentens kontroll, vilken den inte skäligen kunde förväntas ha beaktat när avtalet ingicks och vars följd den inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Klienten har rätt till ersättning för indirekt skada som orsakats av dröjsmål eller fel i servicen, endast om förseningen eller felet beror på oaktsamhet av serviceproducenten.

Klienten är alltid skyldig att agera på ett sådant sätt att den skada som orsakas av en försening eller ett fel inte oskäligt ökas till följd av hans handlingar eller försummelser.

7.7 Reklamation, feedback och uppföljningsrapport

Serviceproducenten måste svara skriftligen på reklamationer och feedback antingen utan dröjsmål eller inom två (2) veckor, beroende på hur brådskande ärendet är, till klienten och välfärdsområdet.

Feedbacken bör användas för att bedöma kvaliteten och lämpligheten på serviceproducentens verksamhet och för att förbättra servicen.

Uppföljningsrapport

En uppföljningsrapport i pappersform kan införas på provbasis. En uppföljningsrapport kan också införas om avvikelser i serviceproducentens verksamhet upptäcks i händelseanteckningarna eller om det på grund av klientfeedback är nödvändigt. Klienten kvitterar varje besök i uppföljningsrapporten. Serviceproducenten returnerar rapporten i slutet av månaden till den anställda vid Egentliga Finlands välfärdsområde vilken nämns på rapporten. Händelseanteckningar i PSOP vilka avviker från rapportanteckningarna eller händelser som inte motsvarar service- och vårdplanen kommer att förkastas.

8 Fakturering av service av klienterna

Serviceproducenten fakturerar klienten för det belopp som överstiger sedelns värde och för eventuell extra service som klienten köpt, i enlighet med avtalet mellan klienten och serviceproducenten.

Serviceproducenten ska bifoga en utskriven självriskspecifikation från PSOP till klientens faktura.

Klienten har rätt (skyldighet) att vägra att acceptera den service som serviceproducenten tillhandahåller på grund av ett fel eller dröjsmål i servicen, i den utsträckning som servicen inte har tillhandahållits korrekt. I dessa fall bör klienten kontakta den tjänsteman som utfärdat servicesedelns värde för att försäkra sig om att servicehändelsen i fråga inte accepteras för betalning i PSOP.

Om klienten inte godkänner servicen, har serviceproducenten möjlighet att lämna in en anmärkning till Egentliga Finlands välfärdsområde. Om Egentliga Finlands välfärdsområde godkänner svaret, betalas servicesedelns värde till serviceproducenten.

Serviceproducenten kan fakturera klienten enligt deras ömsesidiga överenskommelse om klienten inte avbokar den avtalade servicen eller inte är närvarande så som avtalat.

Inga faktureringsstillägg, besöksstillägg, utrustningsstillägg etc. läggs till på klientens faktura. Om kilometerersättningar faktureras, är den maximala ersättningen den maximala ersättningen för skattefria arbetsreskostnader med eget fordon vilken årligen fastställs av Skatteförvaltningen. Om

kilometerersättning faktureras, måste detta tydligt meddelas till klienten och anges i serviceavtalet. Denna information ska också anges i PSOP-systemet i avsnittet för ytterligare information i prislistan. Om klienten inte har en självriskandel på sin servicesedel, kan serviceproducenten inte heller debitera klienten för kilometerersättning.

Egentliga Finlands välfärdsområde betalar inte för avbokade besök.

Om klienten försummar självriskandelen på grund av ekonomiska svårigheter, ska serviceproducenten kontakta den aktör som utfärdat servicesedeln för att utreda ärendet så snart som problemet uppstår.

Det servicespecifika avsnittet kan innehålla mer detaljerade instruktioner om hur klienterna ska faktureras.

9 Övervakning och egenkontroll av serviceproduktionen

Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) och regionförvaltningsverken i Egentliga Finland (nedan RFV) fungerar som tillstånds- och tillsynsmyndigheter för privat socialservice och privat hälso- och sjukvård. Fimea övervakar maskinell dosdispensering som en del av sin tillsyn över apoteken. Egentliga Finlands välfärdsområde övervakar de privata producenter av social- och hälsovårdstjänster med vilka den har avtal eller förbindelser samt underleverantörerna till dessa privata serviceproducenter.

Egentliga Finlands välfärdsområde övervakar i fråga om de serviceproducenter som det godkänt kvaliteten på servicen, genomförandet av serviceproducentens egenkontroll och säkerställer att serviceproducenten uppfyller de krav som lagstiftningen ställer på serviceproduktion, avtalsvillkoren samt kriterierna enligt lagen om servicesedlar och regelboken.

Serviceproducenten godkänner styrnings- och tillsynsbesök av Egentliga Finlands välfärdsområde, skyldigheten att själv utvärdera egenkontrollen och samarbets- och utvecklingsmöten. Ett tillsynsbesök av arrangören kan göras också utan förvarning. Dessutom accepterar serviceproducenten klient- och klientfeedbackundersökningar som utförs av Egentliga Finlands välfärdsområde för sina klienter som använder servicesedlar.

Egentliga Finlands välfärdsområde har rätt att kontrollera serviceproducentens ekonomiska förutsättningar och kreditupplysningar från allmänt använda register. Dessutom har Egentliga Finlands välfärdsområde rätt att få information från tillstånds- och tillsynsmyndigheten om serviceproducenten, inklusive lagstadgade klagomål och eventuella tillsynsförfaranden som inletts av en myndighet.

9.1 Serviceproducentens egenkontroll

Med egenkontroll avses en lagbaserad skyldighet att övervaka den egna verksamheten. Egenkontroll handlar om hela arbetsgemenskapens kontinuerliga kvalitetssäkring och utveckling av verksamheten. Verksamhetsenheten ska upprätta en plan för egenkontroll för att säkerställa verksamhetens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet och hålla planen öppen för offentlig kontroll. Egenkontrollen är kvalitets- och riskhantering och kontinuitetssäkring som är förebyggande och sker under verksamheten och efter den och den bidrar till att garantera patient- och klientsäkerheten. Serviceproducenten ska kontinuerligt följa upp genomförandet av servicen, kvaliteten och klient-/patientsäkerheten samt informera Egentliga Finlands välfärdsområde om observationer.

Planen för egenkontroll skrivs i enlighet med Valviras föreskrift och den mall som preciseras senare, den måste vara aktuell och återspegla enhetens faktiska verksamhet. Planen för egenkontroll måste konkret beskriva all service som företaget tillhandahåller (t.ex. servicesedelproducent av hemvård, servicesedelproducent av stöd för närståendevård, servicesedelproducent av städning) och de klientgrupper för vilka service tillhandahålls. Planen för egenkontroll ska också beskriva eventuell service som genomförts som underleverans.

Planen för egenkontroll ska redogöra för hur egenkontrollens delområden och kraven i regelboken för servicesedlar genomförs i praktiken i service som serviceproducenten tillhandahåller och hur serviceproducenten följer upp och övervakar genomförandet av dessa. Planen för egenkontroll måste innehålla en plan för driftssäkerhet i oväntade situationer, t.ex. för ersättande arrangemang. Förfarandena och principerna för egenkontroll måste tillämpas i all verksamhet av serviceproducenten.

Serviceproducenten ska säkerställa att planen för egenkontroll har gått igenom med personalen och underleverantörer och att den följs. Planen för egenkontroll skall innehålla en beskrivning av de förfaranden som används för att säkerställa kvaliteten på den service som tillhandahålls av underleverantörerna. Serviceproducenten ska samla in och dokumentera klientfeedback (inklusive feedback som samlas in

manuellt). Serviceproducenten måste utnyttja feedbacken för att förbättra sin verksamhet. Serviceproducenten överläter till Egentliga Finlands välfärdsområde information om de klientfeedbacksenkäter som den har genomfört.

Serviceproducenten och ansvarspersonen ansvarar för att säkerställa att planen för egenkontroll genomförs i den dagliga verksamheten då service tillhandahålls.
(Tillsynslagen 27 §)

En serviceproducent som tillhandahåller service i mer än en serviceenhet måste utarbeta ett program för egenkontroll för de uppgifter och tjänster som den ansvarar för. En privat serviceproducent ska genom egenkontroll se till att dess uppgifter utförs på ett lagligt sätt och att de avtal som ingåtts följs, särskilt när det gäller servicens tillgänglighet, kontinuitet, säkerhet och kvalitet samt jämlikhet mellan klienterna. I programmet för egenkontroll ska det anges hur genomförandet av ovanstående delområde följs och hur eventuella brister åtgärdas. Programmet för egenkontroll är en del av de planer för egenkontroll som särskilt föreskrivs i lagen. Programmet för egenkontroll och de resultat som grundar sig på övervakningen av genomförandet av programmet för egenkontroll och de åtgärder som vidtagits på grundval av dessa resultat ska offentliggöras i ett allmänt informationsnät och på andra sätt som främjar deras offentlighet.

(Tillsynslagen 26 §)

Innehållet och offentliggörandet av planen och programmet för egenkontroll föreskrivs närmare i 4 kap. i tillsynslagen.

Verksamhetsenheten utvärderar regelbundet behov och mål för vård och stöd. Service- och vårdplanen granskas och utvärderas regelbundet, men minst var sjätte månad och alltid vid behov.

Serviceproducenten ska lämna in en årlig verksamhetsberättelse/ett årligt verksamhetsreferat till välfärdsområdet om verksamheten vid en serviceenhet som verkar i Egentliga Finland. Rapporten ska innehålla en sammanfattning av den information som genererats av klient- och patientsäkerhetsrapporteringssystemet (t.ex. HaiPro), de åtgärder som vidtagits på grundval av rapporterna och uppföljningen av deras genomförande. Serviceproducenten ska omedelbart till Egentliga Finlands välfärdsområde rapportera klagomål, anmärkningar, reklamationer, klagan om vårdskador och andra anmärkningar som gäller den service som tillhandahålls med en servicesedel. En rapport om orsakerna till händelserna och de åtgärder som vidtagits till följd av dem bör registreras och fogas till verksamhetsberättelsen. Serviceproducenten förbinder sig att på begäran lämna in en rapport om de åtgärder som vidtagits för att garantera klient- och patientsäkerheten även mitt under verksamhetsåret.

Serviceproducenten ska ha en informationssäkerhetsplan i enlighet med lagen om elektronisk behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (784/2021). Ytterligare anvisningar om innehållet i informationssäkerhetsplanen ges i THL:s föreskrift 3/2021. Informationssäkerhetsplanen bör inte inkluderas eller kombineras med offentliggjorda eller allmänt tillgängliga planer för egenkontroll. Användning av THL:s mall rekommenderas: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat>

Serviceproducenten ska på eget initiativ informera Egentliga Finlands välfärdsområde om eventuella ändringar i sin verksamhet och sin service. Se avsnitt: Återkallande av godkännande och ändringar av verksamhet (punkt 14).

9.2 Förfarandet på grund av missförhållanden och brister som upptäckts i egenkontrollen

Om det i serviceproducentens eller underleverantörens verksamhet förekommer missförhållanden eller brister, ska Egentliga Finlands välfärdsområde ge serviceproducenten anvisningar eller vid behov begära att serviceproducenten och underleverantören inom en tillräcklig utsatt tid redogör för ärendet. Vid eventuella brister eller missförhållanden förbinder sig serviceproducenten att avhjälpa bristerna inom en av Egentliga Finlands välfärdsområde fastställd tid. Vid eventuella brister eller missförhållanden som

utgör en väsentlig risk för klient- eller patientsäkerheten åtar sig serviceproducenten att omedelbart avhjälpa dessa.
(Tillsynslagen 25 §)

9.3. Serviceproducentens och personalens anmälningsskyldighet

Serviceproducenten ska utan dröjsmål trots sekretessbestämmelserna informera anordnaren av service och tillsynsmyndigheten om missförhållanden som väsentligt äventyrar patientsäkerheten i serviceproducentens egen och en underleverantörs verksamhet och om händelser, skador eller tillbud som allvarligt äventyrar klient- och patientsäkerheten samt om sådana brister som serviceproducenten inte har kunnat eller inte kan avhjälpa med åtgärder som hör till egenkontrollen.

Anmälningsskyldigheten regleras närmare i 29-30 § i tillsynslagen.

(Tillsynslagen 29 §)

Serviceproducenten måste informera sin personal om anmälningsskyldigheten och de ärenden som är förknippade med dess användning. Förfaranden för att genomföra anmälningsskyldigheten måste inkluderas i planen för egenkontroll.

(Tillsynslagen 30 §)

9.4 Bilagor som ska uppdateras årligen

Serviceproducenten ska senast 30.4 bifoga följande bilagor som ska uppdateras årligen till PSOP-systemet:

- aktuella planer för egenkontroll (i fråga om socialservice, planen för egenkontroll av socialservice, kompletterad med hälso- och sjukvårdsavsnitten)
- en uppdaterad plan för läkemedelsbehandling undertecknad av den ansvariga läkaren (för service där upprättande av en plan för läkemedelsbehandling förutsätts)
- en uppdaterad förteckning över personalen med uppgifter om vakanser/befattning, utbildning och påbyggnadsutbildning, inklusive all personal i verksamhetsenheten (blankettmall): webbplatsen för Egentliga Finlands välfärdsområde) och information om personalens giltiga läkemedelstillstånd (inklusive det senaste giltighetsdatumet om servicen kräver ett giltigt läkemedelstillstånd).
- en verksamhetsrapport/ett verksamhetsreferat över föregående verksamhetsår, inklusive bland annat följande information som gäller för hela välfärdsområdet
 - antalet regelbundna och tillfälliga klienter enligt servicehelhet
 - uppnående av centrala kvalitetsmål/resultat från uppföljningen av kundtillfredsställelse
 - reklamationer, klagomål och klagan: orsaker till och åtgärder med anledning av dem, antal
 - anmälningar om klient- och patientsäkerhet (egenkontroll och Haipro): antal, orsaker, vidtagna åtgärder och ärenden som ska utvecklas
 - personalens deltagande i fortbildning
 - en sammanfattning av uppföljningen av planerade och faktiska timmar (inga uppgifter som specificerar klienterna)
 - Pålitlig Partner-tjänsten tillhandahåller automatiskt beskattningsrelaterad information, information om en giltig arbetspensionsförsäkring, ansvarsförsäkringsinformation och patientförsäkringsinformation (förutsatt att Vastuu Group har befullmäktigats att ta emot informationen). Om ingen fullmakt har utfärdats, måste de aktuella dokumenten för ansvarsförsäkring och patientförsäkring uppdateras i PSOP).

Egentliga Finlands välfärdsområde kan också vid behov begära en uppdatering av bilagorna eller andra bilagor vid en annan tidpunkt.

10 Registerföring och sekretess

10.1 Registerföring, roller och ansvarsområden

För klientuppgifter som uppkommer i den service som tillhandahålls med servicesedeln är välfärdsområdet en personuppgiftsansvarig enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679), och serviceproducenten fungerar som personuppgiftsbiträde på uppdrag av den personuppgiftsansvarige.

De handlingar som uppkommer, till exempel klientberättelser är handlingar som hör till välfärdsområdet, även om serviceproducenten upprättar, förvarar och arkiverar dessa fram till att den returnerar dem till välfärdsområdet.

Serviceproducenten måste ha förutsättningar för datasäker registerföring, och välfärdsområdet måste ha tillgång till de klientregister som serviceproducenten administrerar för välfärdsområdets räkning.

Klienten måste vara medveten om att information om hen dokumenteras i ett register som förs av serviceproducenten för välfärdsområdets räkning. Dokumentationen måste följa god dokumentationsed.

Serviceproducenten är skyldig att följa relevanta bestämmelser och riktlinjer för verksamheten inom välfärdsområdet (inklusive lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården 703/2023 och lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999) vid behandling, lagring och förstöring av dokument.

Serviceproducenten och välfärdsområdet ska komma överens om praxis för att säkerställa att den information som behövs för att organisera och genomföra servicen överförs från den ena parten till den andra i olika skeden av servicehändelsen. Detta gör det möjligt att varje klients dokument utgör en kontinuerlig uppsättning dokument som är nödvändiga för hens vård eller omsorg, på vilka beslut om vård och omsorg ska grundas.

Serviceproducenten är skyldig att hålla klientdokumenten uppdaterade. De uppgifter som är relevanta för ordnandet och utförandet av servicen ska registreras senast i slutet av servicehändelsen.

Klientens dokument ska lämnas in till välfärdsområdet när klientens service upphör. Den person som utfärdade servicesedlarna bör kontaktas för att återlämna dokumenten. Serviceproducenten måste förse välfärdsområdet med klientens vårdfeedback för enstaka eller tidsbegränsade vårdtjänster inom två veckor efter att vården avslutats. I det servicespecifika delen är det möjligt att närmare ange hur dokumenten ska hanteras.

I långvariga klientrelationer ska serviceproducenten bedöma klientens övergripande situation och skriva en vårdplan för klientplan var sjätte månad som en sammanfattning av vårdarbetet, med hänsyn till klientens behov och vårdmålen. En sammanfattning av vårdarbetet skickas skriftligt till den service som utfärdat servicesedlarna. Utfärdarens kontaktuppgifter finns på servicesedeln.

Serviceproducenten och utfärdaren av servicesedeln måste komma överens om den adress till vilken sammandraget ska skickas.

När en serviceproducent lägger ner sin verksamhet, ska den se till att alla klient- och registeruppgifter som innehas för välfärdsområdets räkning överförs till välfärdsområdet.

Serviceproducenten ska ha ett utsett dataskyddsombud och en person som ansvarar för registreringen av personuppgifter för Egentliga Finlands välfärdsområde.

10.2 Sekretess

En servicesedelföretagare ska se till att privat- eller familjehemligheter som den fått kännedom om i samband med tillhandahållandet av service och annan verksamhet inte röjs utan tillstånd och att sekretessen i övrigt iakttas i enlighet med den lagstiftning som gäller i Finland.

Anställda hos serviceproducenten och dess underleverantörer, oavsett arten av deras anställningsförhållande, samt studenter, har tystnadsplikt i fråga om ärenden som gäller deras klienter. Tystnadsplikten gäller även efter det att avtalet har upphört att gälla. Serviceproducenten är skyldig att ta hänsyn till bestämmelserna om sekretess vid ingående av underleverantörskontrakt.

Serviceproducenten ansvarar också för att klientens uppgifter kan behandlas i PSOP och i övrigt endast av personer vars arbete kräver det och som har undertecknat en sekretessförbindelse.

Serviceproducenten ska ordna regelbunden utbildning i datasäkerhet och dataskydd för sin personal.

Välfärdsområdet förbinder sig att behandla serviceproducentens affärs- och yrkeshemligheter konfidentiellt.

10.3 Allmänna villkor för dataskydd och -säkerhet

Behandlingen av personuppgifter, dataskydd och datasäkerhet överenskoms i bilagan "Allmänna villkor för dataskydd och datasäkerhet" till avtalet (bilaga 1), som innehåller en beskrivning av personuppgiftsbehandlingen. Dessa villkor ska alltid gälla för behandling av personuppgifter i välfärdsområdets namn och för dess räkning.

En servicesedelföretagare godkänner innehållet i bilagorna när denne godkänner de övriga villkoren i denna regelbok.

11 Prislister och ändringar av prislister

Serviceproducentens prislister gäller tills vidare .

Serviceproducenten får föreslå en prishöjning en gång per år från och med början av påföljande år. Den föreslagna prisändringen kan vara högst i linje med innevarande års välfärdsområdesindex (till exempel år 2024 är välfärdsområdesindex 2,53%). Prishöjningar för nästkommande år måste lämnas in till PSOP senast 30.9.

Ett undantag från dessa regler är hyreshöjningar, som måste skickas till PSOP minst två månader före den planerade höjningen.

En serviceproducent som godkänns efter 1.8 får inte föreslå en prishöjning under året för godkännandet. Serviceproducenten får tillämpa prisnedsättningar under hela giltighetstiden för godkännandet. Nya prislister måste skickas till PSOP en månad före prisändringen.

Vid förvärv etc. ska klienterna få sin service till gällande priser fram till årsskiftet, såvida inte de nya priserna är lägre.

För service där pristak har fastställts, upprättas prislister i enlighet med separata riktlinjer. Om det finns ett pristak för servicen och serviceproducentens pris är lägre än pristaket, har

serviceproducenten möjlighet att höja sitt pris till pristaket enligt samma villkor som i övrigt föreskrivs för prishöjningar.

Varha bedömer och beslutar vid behov årligen om pristakens värden och gör de efterföljande ändringarna av sedelvärdena.

Med separata instruktioner från välfärdsområdet kan prisändringar också göras i avvikelse från ovanstående regler, till exempel på grund av lagändringar eller om pristak ändras.

12 Beskattning

12.1 Inkomstbeskattning

Servicesedeln är en skattefri förmån för mottagaren. Skattefriheten kräver att en servicesedel utfärdas för klart definierad service och den måste vara personlig och den ska inte kunna överföras till en annan person.

Vid användning av en servicesedel berättigar klientens självriskandel inte till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

12,2 Momsbeskattning

Enligt § 34 i mervärdesskattelagen ska ingen skatt betalas på försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Enligt § 37 i mervärdesskattelagen ska ingen skatt betalas på försäljning av service och varor som sker i form av socialvård. (Moms läggs inte till på klientens faktura.)

Mer information om momsfrihet finns till exempel i Skatteförvaltningens anvisning Momsbeskattning av socialvårdstjänster 2.1.2023.

Ett undantag från momsbefrielsen är apoteksverksamhet, som är verksamhet som omfattas av mervärdesskattelagen.

13 Ändringar av regelboken

Egentliga Finlands välfärdsområde har rätt att göra ändringar i de villkor och bestämmelser som ingår i denna regelbok och dess bilagor. Ändringar i regelboken meddelas per e-post enligt de kontaktuppgifter som fås från PSOP.

Om serviceproducenten inte vill vara bunden av de ändrade villkoren, måste den skriftligen meddela Egentliga Finlands välfärdsområde inom trettio (30) dagar från det att ändringsmeddelandet skickades.

Om ovan nämnda meddelande inte lämnas till Egentliga Finlands välfärdsområde, förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren från och med den dag då regelboken träder i kraft.

Den uppdaterade regelboken finns också tillgänglig på välfärdsområdets webbplats.

14 Återkallande av godkännande och ändringar av verksamheten

Egentliga Finlands välfärdsområde ska omedelbart och utan förvarning återkalla sitt godkännande av serviceproducenten om ett eller flera av de nedanstående ärendena blir verklighet:

- god vård- och servicepraxis följs inte,
- de villkor för godkännande som anges i lagen och i denna regelbok är inte längre uppfyllda,
- serviceproducenten följer inte villkoren i regelboken trots en skriftlig uppmaning från Egentliga Finlands välfärdsområde,
- serviceproducenten har trots en skriftlig uppmaning från Egentliga Finlands välfärdsområde inte inom utsatt tid avhjälpit bristerna i sin verksamhet,
- om händelseregistreringar inte görs regelbundet eller om det kontinuerligt förekommer dröjsmål som beror på serviceproducenten, kan serviceproducenten efter en uppmaning avföras från registret över servicesedelproducenter.
- serviceproducenten uppdaterar inte sina uppgifter trots begäran från Egentliga Finlands välfärdsområde
- serviceproducenten har blivit insolvent, har inte kunnat betala sina räkningar i tid, har ingått ett ackordförfarande, har försatts i klareringstillstånd eller löper en överhängande risk att försättas i klareringstillstånd,
- serviceproducenten eller en person i dess ledning har dömts för ett brott som rör näringsverksamhet,
- företaget har försatts i näringsförbud
- på annat sätt har handlat i strid med villkoren för godkännande.

Egentliga Finlands välfärdsområde ska återkalla godkännandet av en serviceproducent, om serviceproducenten begär att godkännandet ska återkallas. Ett beslut av en tjänsteinnehavare fattas om återkallandet.

Ändring av kontaktperson och kontaktuppgifter samt ändring av prislista för servicen ska ske via PSOP.

Alla ändringar, avbrott eller nedläggning av verksamheten måste meddelas skriftligen till välfärdsområdets registratörskontor (kirjaamo@varha.fi eller PB 52, 20521 ÅBO) och till e-posten psop@varha.fi. Ändringar i ett företags verksamhet kan endast anmälas av en person med firmateckningsrätt i företaget.

Om ändringen gäller fem (5) eller färre klienter ska anmälan göras två (2) månader innan ändringen genomförs.

Om förändringen berör **fler än** fem klienter, måste anmälan göras tre (3) månader innan ändringen genomförs.

Det totala antalet klienter måste ta hänsyn till all service som tillhandahålls av serviceproducenten till välfärdsområdet genom servicesedelservicen. Till exempel, 3 klienter med en servicesedel för hemvård och 3 klienter med en servicesedel för städning → är totalt 6 klienter. I detta fall ska anmälan göras tre månader innan ändringen genomförs.

Dessutom ska serviceproducenten när den gör en anmälan om ändring av verksamheten till Egentliga Finlands välfärdsområde i fältet för tilläggsinformation för prislistan i PSOP lägga till "Vi tar inte emot nya klienter".

Egentliga Finlands välfärdsområde kan återkalla godkännandet av en serviceproducent om serviceproducenten inte har anlåtats en enda gång under året, baserat på övervakningsrapporterna från Egentliga Finlands välfärdsområde.

15 Oberoendet för utfärdaren av en servicesedel

En person som beslutat om att utfärda en servicesedel för Egentliga Finlands välfärdsområde kan inte vara ansvarig person för vården eller socialservice eller ha en administrativ förtroendeställning hos

serviceproducenten. Den person som beviljat servicesedeln får inte heller ha avsevärt innehav och hen får inte utöva betydande beslutanderätt hos serviceproducenten eller i en organisation som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10 procent av aktierna, andelarna eller rösträtterna). Ägarbegränsningen gäller inte för en serviceproducent vars aktier är föremål för handel på en värdepappersbörs.

16 Policyer relaterade till PSOP-systemet

16.1 Allmänt

Verifiering av serviceproducentens uppgifter, kontroll av aktuella juridiska dokument och händelseregistreringar utförs direkt i PSOP-systemet. Serviceproducenten ansvarar för att dess uppgifter är aktuella och korrekta. Mer detaljerade förfaringssätt kan definieras i den servicespecifika delen.

Serviceproducentens instruktioner och instruktionsvideor finns på adressen <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Serviceproducenten ska noggrant sätta sig in i den aktuella regelboken innan den ansöker om att bli servicesedelproducent. Dessutom måste serviceproducenten se till att de dokument som krävs överensstämmer med riktlinjerna i regelboken. Varje bilaga ska ha en tydlig rubrik med datum och en beskrivning av innehållet i dokumentet.

16.2 Ansökan om, betala för tjänster och tjänsten Betrodd partner

Ansökan om att bli serviceproducent kan göras enbart via PSOP-systemet på adressen <https://parastapalvelua.fi>.

Suomi.fi-identifiering

En företrädare med namnteckningsrätt för serviceproducenten identifierar sig i PSOP-systemet via Suomi.fi-identifieringen med nätbankskoder eller med ett mobilcertifikat och skaffar en administratörskod för sig själv. Även väsentliga ändringar i en redan godkänd service kräver underteckningsrätt eller ett separat tillstånd som beviljas i Suomi.fi för att den uppdaterade ansökan ska kunna skickas till Egentliga Finlands välfärdsområde för godkännande.

Vastuu Groups Pålitlig partner-tjänst

Vid ansökan om att bli servicesedelföretagare ska serviceproducenten ha anslutit sig till Pålitlig partner-tjänsten, varifrån en del av de nödvändiga bilagorna fås. Giltigheten för en ArPL-försäkring och skattebetalningsuppgifter samt försäkringsuppgifter (förutsatt att Vastuu Group getts en fullmakt för att få uppgifterna) Dessa bilagor bifogas därför inte ansökan.

Eftersom dessa bilagor uppdateras automatiskt, behöver serviceproducenten inte uppdatera bilagorna i PSOP-systemet varje år.

serviceproducenten ska bifoga de övriga bilagorna som nämns i regelboken till PSOP-systemet innan ansökan lämnas in till Egentliga Finlands välfärdsområde.

Egentliga Finlands välfärdsområde granskar varje år villkoren för godkännande av serviceproducenter.

16.3 Tillhandahållande och administrering av information

Serviceproducenten ska använda sitt officiella namn i systemet. Det är tillåtet att använda registrerade bifirmor, förutsatt att bifirman är ett namn som serviceproducenten använder allmänt och serviceproducenten är känd under detta namn. Siffror, specialtecken och extra eller enstaka bokstäver bör inte användas i serviceproducentens namn om de inte är en del av serviceproducentens officiella namn.

Serviceproducenten ska på eget initiativ administrera aktuell information om sitt företag, sina verksamhetslokaler och service i PSOP.

Serviceproducenten kan i samband med ansökan tillhandahålla extra information om sin verksamhet, såsom målgruppsinformation, språkkunskaper, tillgänglighetsinformation och väntetid. Det är önskvärt att lägga till denna information, eftersom den främjar klientens val av serviceproducent. Servicespråken meddelas i det separata avsnittet i samband med ansökan. Övriga kan skrivas i serviceproducentens beskrivning eller i punkten för tilläggsinformation i prislistan.

När det gäller service som förs till hemmet och dosdispenseringservice, ska serviceproducenten ange det verksamhetsområde för vilken servicen tillhandahålls. Informationen antecknats i tilläggsinformationspunkten i prislistan i PSOP.

Klienterna ser i PSOP serviceproducentens kontaktuppgifter, till exempel tilläggsinformation och prislistan, utifrån vilka klienterna kan leta efter och jämföra serviceproducenter.

Om serviceproducenten försummar att hålla uppgifterna uppdaterade, kan serviceproducenten avföras från registret över serviceproducenter, varvid serviceproducenten inte kan ta emot nya servicesedelklienter eller fakturera service till producentens servicesedelklienter.

De bilagor som ska uppdateras årligen och nämns i regelboken (se punkt 9.2) ska fogas till PSOP-systemet före 30.4.

16.4 Bokning av service

Serviceproducenten ska boka service med identifieraren för klientens servicesedel innan servicen tillhandahålls klienten för första gången.

När klienten kontaktar serviceproducenten, ska serviceproducenten verifiera klientens rätt till den begärda servicen. Serviceproducenten ska begära servicesedelns identifierare (nummerserie som börjar med H05), med vilken serviceproducenten kan granska klientens uppgifter och servicesedelns innehåll. Om serviceproducenten kommer överens om service med klienten utan att klientens rätt till servicen granskats och det efter servicehändelsen kommer fram att rätt inte förelegat, ersätter Egentliga Finlands välfärdsområde inte de kostnader som orsakats för serviceproducenten.

I undantagsfall kan service bokas också av den som utfärdat sedeln. Även då väljer klienten serviceproducenten.

16.5 Registrering av en händelse

Servicehändelser ska registreras **så snart som möjligt efter händelsen och minst en gång i veckan**. Undantag är registreringar för hela månaden. Om händelseregistreringar inte görs regelbundet eller om det kontinuerligt förekommer dröjsmål som beror på serviceproducenten, kan serviceproducenten efter en uppmaning avföras från registret över servicesedelproducenter.

Servicen måste överensstämja med serviceplanen. Producenten och klienten kan inte komma överens om regelbundna ändringar av besöken eller avvikelser från serviceplanen. Kraven i regelboken måste implementeras i första hand enligt vad som anges i klientens serviceplan.

Den ersättning som betalas till serviceproducenten baseras på antalet genomförda och godkända servicehändelser.

Om serviceproducenten av skäl som kan tillskrivas serviceproducenten inte längre alls kan registrera en händelse i PSOP, kan serviceproducenten endast i exceptionella och motiverade fall få ersättning för händelsen. (Kontakt till den som beviljat servicesedel.)

För eventuella överskridanden är det **obligatoriskt** att ange orsaken till överskridandet i fältet för ytterligare information. Återkommande, tillfälliga överskridanden på grund av klientens behov måste avtalas med utfärdaren av servicesedel och fältet för ytterligare information måste fyllas i: 1) med vem avtalet ingicks, och 2) orsaken till överskridandet. **Överskridanden utan förklaring kan komma att avvisas utan samråd med serviceproducenten.** För största delen av tjänsterna är en anteckning om överskridande inte alls möjlig och då förkastas överskridandena automatiskt. När orsaken till överskridande registreras, ska det observeras att det i tilläggsinformationsfältet inte får antecknas känsliga klient-/patientuppgifter.

Om överskridandet beror på att klientens behov av service permanent är större än beloppet för den service som beviljats, ska serviceproducenten kontakta den som beviljat servicen innan överskridandet registreras.

För timbaserad service som förs till hemmet registreras besöket enligt den faktiska längden. Undantag är besök som planeras pågå i mindre än 15 minuter, vilka kan avrundas till 15 minuter av serviceproducenten.

Deadline

Alla händelser under en månad måste registreras i PSOP-systemet senast den 6:e i påföljande månad. Om en servicehändelse registreras i systemet först den 7:e i månaden eller senare, kommer den att vara försenad för utbetalning och den kommer inte att inkluderas i utbetalningsmaterialet förrän nästa månad. **Om det förväntas att en registrering av överskridande görs för en händelse, ska registreringar av händelsen göras senast den 3:e i månaden.**

16.6 Utbetalning

PSOP-systemet samlar automatiskt betalningsmaterial över servicehändelser som godkänts och registrerats innan deadline. En gång i månaden betalar Egentliga Finlands välfärdsområde automatiskt en ersättning till serviceproducenten baserat på den tillhandahållna servicen. Serviceproducenten kan redigera sina faktureringsuppgifter också så att de är specifika för verksamhetsstället och lägga till en egen referensnummer för allokeringen av betalningen.

Faktureringen sker natten mellan den 6:e och 7:e i månaden och betalningen till serviceproducenten sker 30 dagar efter faktureringsdatum i enlighet med betalningsvillkoren för Egentliga Finlands välfärdsområde. Serviceproducenten får uppgifter om egna inkommande betalningar från systemet för sina egen bokföring. Serviceproducenten kan i systemet ange den e-postadress till vilken den vill att betalningsdokumentet i PDF-format ska skickas.

Om värdet på en värdesedel är högre än serviceproducentens pris, får serviceproducenten ändå en betalning upp till det maximala pris som accepterats för producenten i systemet.

Reklamationer kräver alltid ett svar från serviceproducenten och Egentliga Finlands välfärdsområde kan inte betala ersättning till serviceproducenten för en servicehändelse som omfattar en reklamation som inte behandlats.

17 Giltighetstid för förbindelsen

Denna allmänna del av regelboken är giltig från 1.1.2023 och giltigheten för den servicespecifika delen definieras i den servicespecifika delen.

18 Den servicespecifika delen

De servicesedelspecifika delarna innehåller i fråga om varje servicesedel en beskrivning av servicen och kriterierna för beviljande av servicen, kraven på servicens innehåll, behörighetskraven för serviceproducentens personal, kraven på serviceproducentens verksamhetslokaler, fastställandet av servicesedeln värde och reseersättningar samt andra uppgifter och särskilda villkor som gäller servicesedeln.

Den servicespecifika delen publiceras i samma dokument efter bilagorna till den allmänna delen av regelboken. Den servicespecifika delen och den allmänna delen kan uppdateras vid olika tidpunkter. Uppdateringsstämplarna anges på pärmsbladet för varje regelbok.

BILAGOR:

Bilaga 1 Allmänna villkor för dataskydd och datasäkerhet samt beskrivning av behandlingsåtgärder

Bilaga 1

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR DATASKYDD OCH DATASÄKERHET FÖR EGENTLIGA FINLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

Allmänt

1.1. Parter:

Beställare: Egentliga Finlands välfärdsområde

Leverantör: En servicesedelföretagare (nedan även handläggare) som förbundit sig till regelboken och som är godkänd som producent av servicesedlar.

1.2. Denna bilaga fastställer på ett sätt som binder Beställaren och Leverantören villkoren för behandlingen av personuppgifter, dataskyddet och datasäkerhet, enligt vilka Leverantören behandlar servicesedelklienters personuppgifter för Beställarens räkning och förfar då den producerar servicesedelservice. Om inte annat överenskommit i dessa villkor betalas ingen särskild ersättning för Leverantörens i dessa villkor beskrivna åtgärder och skyldigheter.

Definitioner

1.3. **Service** avser den service som serviceproducenten har åtagit sig att tillhandahålla genom att följa villkoren i regelboken.

1.4. **Regelboken:** Ett dokument som serviceproducenten förbinder sig att följa för att bli godkänd som servicesedelproducent.

1.5. **Lokaler** avser lokaler hos Leverantören eller dess underleverantör där sekretessbelagd eller i övrigt konfidentiell information från Beställaren eller system som ägs av Beställaren eller som är relaterade till tillhandahållandet av service lagras, används eller behandlas på annat sätt.

Parternas roller i behandlingen av personuppgifter

- 1.6. Vid behandling av personuppgifter är Beställaren personuppgiftsansvarig och Leverantören personuppgiftsbiträde (nedan även kallat "biträde"), om inte ändamålet med behandlingen av personuppgifterna kräver annat. Med "Beställarens personuppgifter" avses i dessa villkor personuppgifter för vilka Beställaren är personuppgiftsansvarig.
- 1.7. Målet för, arten på och syftet med behandlingen av personuppgifter och personuppgiftstyperna och grupperna av registrerade samt personuppgiftsbitrådets och den personuppgiftsansvariges skyldigheter och rättigheter beskrivs i beskrivningarna av behandlingsåtgärderna som finns som bilaga till detta dokument eller i Beställarens övriga anvisningar. Leverantören förbinder sig att följa villkoren och beskrivningarna i Regelboken, beskrivningen av behandlingsåtgärderna och anvisningarna. Klienten ansvarar för anvisningarnas underhåll och tillgänglighet.
- 1.8. Om beskrivningen av behandlingsåtgärderna inte har upprättats eller är ofullständig, ska Beställaren vid behov upprätta eller komplettera beskrivningen av behandlingen i samarbete med Leverantören.
- 1.9. Leverantören åtar sig att hemlighålla all information som erhållits från Beställaren och som är sekretessbelagd eller på annat sätt konfidentiell enligt lag.
- 1.10. Leverantören åtar sig att behandla sekretessbelagd eller på annat sätt konfidentiell information endast i den utsträckning som krävs för tillhandahållandet av Servicen. Leverantören ger tillgång till dessa uppgifter enbart till personer som deltar i produktionen av Servicen.
- 1.11. Leverantören förbinder sig att upprätthålla en förteckning över personer som är involverade i tillhandahållandet av Servicen. Leverantören förbinder sig att utbilda personer som deltar i produktionen av Servicen i säker databehandling.
- 1.12. Utlämnande av information om en handling som fåtts av Beställaren eller som upprättats då Beställarens uppdrag utförts, beslutas av Beställaren, såvida inte annat föranleds av uppdraget.
- 1.13. Leverantören ansvarar för att säkerheten för Beställarens data, objekt eller verksamhet inte äventyras på grund av försummelse av Leverantörens personal, felaktiga arbetsmetoder eller andra åtgärder som strider mot denna Bilaga eller Regelboken.
- 1.14. Leverantören och dess underleverantörer får nämna arbete som de utfört för Beställaren, endast om detta skriftligen har avtalats särskilt.

Leverantörens allmänna skyldigheter

- 1.15. Leverantören ska behandla personuppgifter i enlighet med Regelboken och Beställarens instruktioner. Skyldigheterna i denna bilaga gäller även underleverantörer som anlitas av serviceproducenten och som är involverade i behandlingen av personuppgifter.
- 1.16. Leverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att behandlingen av Beställarens personuppgifter sker i enlighet med kraven i Regelboken och överenskommen praxis. Dessa åtgärder är utformade för att säkerställa laglig behandling av personuppgifter och sekretess, integritet, tillgänglighet och feltolerans i behandlingssystemen och servicens.

- 1.17. Leverantören behandlar inte eller använder inte på annat sätt de personuppgifter som behandlas av denne utifrån Regelboken för andra än de ändamål och i den utsträckning som anges i Regelboken.
- 1.18. Leverantören ska utse ett dataskyddsbud eller en kontaktperson med ansvar för dataskydd för kontakt som rör Beställarens personuppgifter. Leverantören informerar Beställaren skriftligen om kontaktuppgifterna för dataskyddsbudet eller kontaktpersonen..
- 1.19. Leverantören ger på begäran av Beställaren all information som Beställaren behöver för att visa att de föreskrivna skyldigheterna för den personuppgiftsansvarige och Leverantören iakttagits och deltar på begäran enligt överenskommelse i ett förhandssamråd enligt dataskyddsförordningen om upprättandet och administreringen av beskrivningar och andra dokument, såsom konsekvensbedömningen, vilka Beställaren ansvarar för. Leverantören åtar sig att inom 72 timmar från Beställarens kontakt och senast inom en (1) vecka svara på anmälningar, reklamationer eller andra meddelanden från Beställaren rörande dataskydd, exklusive personuppgiftsincidenter enligt EU:s dataskyddsförordning, på vilka de tidsfrister som anges i denna bilaga tillämpas.
- 1.20. Leverantören informerar Beställaren omedelbart om varje begäran från registrerade personer om utövandet av deras rättigheter. Leverantören svarar inte själv på dessa förfrågningar. Leverantören bistår Beställaren så att Beställaren kan fullgöra sin skyldighet att besvara sådana förfrågningar. Begärandena kan innebära att Leverantören till exempel ska bistå den registrerade med information och kommunikation, utöva den registrerades rätt till tillgång, rätta eller radera personuppgifter, begränsa behandlingen eller överföra den registrerades egna personuppgifter från ett system till ett annat.
- 1.21. Om inte annat avtalas, är Leverantören skyldig att föra en förteckning över rättelser, raderingar eller begränsningar av behandlingen av de registrerades personuppgifter. Förteckningen ska på begäran överlämnas till Beställaren. På begäran av Beställaren ska Leverantören lämna ut den information som nämns i förteckningen i den utsträckning som Klienten begär till tredje parter som specificerats av Beställaren.
- 1.22. Leverantören måste kunna fastställa och hantera begränsningar för utlämnande av uppgifter, såsom spärrmarkering för registrerade enligt lagen om befolkningsdata.. Leverantören ska kunna begränsa behandlingen av den registrerades personuppgifter helt eller delvis enligt Beställarens krav. En begränsning av en registrerads personuppgifter ska inte leda till en begränsning av andra fysiska personers personuppgifter i registret, såvida inte annat skriftligen överenskommit mellan Beställaren och Leverantören.
- 1.23. Parterna förstår att dataskyddslagstiftningen och dess tolkning är under förändring när denna regelbok och denna bilaga skrivs. Om det sker förändringar i relevant lagstiftning eller i rekommendationer, riktlinjer eller föreskrifter som rör den eller dess tolkning och som påverkar Beställarens ställning eller skyldigheter eller de skyldigheter eller det ansvar som anges i denna bilaga, får denna bilaga vid behov revideras i det avseendet. Om det görs ändringar i denna bilaga som medför betydande tilläggskostnader (mer än två (2) dagsverken) för Leverantören, ska ersättningen för dessa kostnader avtalas separat skriftligen mellan klienten och leverantören i förväg innan ändringarna görs. Leverantören och andra behandlar av personuppgifter förbinder sig att följa denna reviderade bilaga.
- 1.24. Leverantören ansvarar för att antivirus på enheter och informationssystem relaterade till Servicen och informationssäkerhetsuppdateringar utförs i enlighet med Beställarens informationssäkerhetsplan eller på annat sätt som godkänts av Beställaren. Beställaren ger vid behov anvisningar om virusbekämpning och informationssäkerhetsuppdateringar.

Instruktioner för beställare

- 1.25. Leverantören iakttar i behandlingen av Beställarens personuppgifter de villkor som överenskommits i Regelboken och dessa specialvillkor samt Beställarens skriftliga instruktioner. Beställaren är ansvarig för underhållet av instruktionerna och tillgången till dessa. Leverantören ska utan onödigt dröjsmål underrätta Beställaren om Beställarens instruktioner är ofullständiga eller om Leverantören misstänker att de är olagliga.
- 1.26. Beställaren har rätt att ändra, komplettera och uppdatera sina instruktioner till Leverantören avseende behandling av personuppgifter och dataskydd. Om ändringar i anvisningarna leder till servicerelaterade ändringar som tar mer än två (2) dagsverken, ska ändringens inverkan avtalas skriftligen innan ändringen genomförs.

Servicepersonal

- 1.27. Leverantören säkerställer att alla personer under dess ledning med rätt att behandla Beställarens personuppgifter är bundna av de sekretessvillkor som anges i regelboken och denna bilaga eller är föremål för en lagstadgad sekretessförpliktelse.
- 1.28. Leverantören ska säkerställa att varje person som arbetar under dess ledning och som har tillgång till Beställarens personuppgifter är medveten om sina skyldigheter i samband med behandling av personuppgifter och ska behandla dessa endast i enlighet med regelboken, dessa särskilda villkor och Beställarens anvisningar.

Underleverantörer som behandlar personuppgifter

- 1.29. I den utsträckning Leverantören använder underleverantörer som behandlar personuppgifter inom ramen för sin verksamhet, ska sådan underleverans omfattas av de villkor som beskrivs i denna bilaga utöver regelboken.
- 1.30. Om Leverantörens underleverantör behandlar Beställarens personuppgifter, underhåller Beställaren informationssystem eller om underleverantören har tillgång till Lokalerna, kräver användningen av underleverantören ett skriftligt förhandsgodkännande av Beställaren.
- 1.31. Leverantören ska ingå ett skriftligt avtal med underleverantören, i vilket denne förbinder de underleverantörer denne använder att följa de skyldigheter som åläggs Leverantören i regelboken och de anvisningar av Beställaren vilka gäller vid var tid i förhållande till behandling av personuppgifter. Leverantören säkerställer att Beställarens inspektionsrätt enligt regelboken kan utsträckas till underleverantören.
- 1.32. Leverantören ansvarar för en andel för en underleverantör som den anlitar på samma sätt som det vore en egen. Leverantören ansvarar för att säkerställa att underleverantören uppfyller de skyldigheter som åligger personuppgiftsbiträdet. Om Beställaren skäligen anser att Leverantörens underleverantör inte uppfyller sina dataskyddsskyldigheter, har Beställaren rätt att kräva att Leverantören byter underleverantör.
- 1.33. Beställaren har rätt att utifrån en motiverad orsak motsätta sig en föreslagen underleverantör.
- 1.34. Vad som i denna bilaga överenskommits om Leverantörens personal ska även gälla personal hos underleverantör som medverkar vid tillhandahållandet av Servicen.
- 1.35. Leverantören ska säkerställa att den kan uppfylla kraven i denna bilaga även när underleverantörer anlitas. Leverantören ska informera sin underleverantör om att det kan uppstå

kostnader för att bringa säkerhetsarrangemangen upp till den nivå som krävs enligt denna bilaga. Behandlaren är inte ansvarig för dessa kostnader.

Plats för servicen

- 1.36. Om inte annat avtalats om den plats där service tillhandahålls, har Leverantören rätt att behandla Beställarens personuppgifter endast inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Vad som avtalas i Regelboken och i dessa särskilda villkor om behandling av personuppgifter gäller även för tillhandahållande av tillgång till Beställarens personuppgifter, exempelvis genom en administrations- och kontrollanslutning.
- 1.37. Personuppgiftsbiträdet får inte överföra personuppgifter utanför EU eller EES utan föregående skriftligt medgivande från Beställaren. Överföring av personuppgifter till tredje land får, efter skriftligt medgivande från Klienten, ske genom ett lämpligt överföringsavtal i enlighet med EU-kommissionens vid var tid gällande modellklausuler och/eller andra vid den tidpunkten gällande krav för överföring av personuppgifter.

Personuppgiftsincidenter

- 1.38. Leverantören ska utan onödigt dröjsmål och senast inom 36 timmar skriftligen underrätta Beställaren om personuppgiftsincidenter som denne fått kännedom om. Leverantören åtar sig därtill att utan onödigt dröjsmål informera Beställaren om eventuella andra störningar eller problem som kan påverka de registrerades ställning och rättigheter.
- 1.39. Leverantören ska ge Beställaren åtminstone följande information om personuppgiftsincidenten:
- i. personuppgiftsincidentens art, inbegripet, om så är möjligt, de kategorier av och det ungefärliga antalet registrerade som berörs samt de kategorier av och det ungefärliga antalet personuppgiftsposter som berörs,
 - ii. namnet på och kontaktuppgifterna för dataskyddsombudet eller annan ansvarig person hos vilken mer information kan erhållas,
 - iii. de sannolika konsekvenserna av personuppgiftsincidenten, och
 - iv. de åtgärder som personuppgiftsbiträdet har föreslagit eller vidtagit för att åtgärda personuppgiftsincidenten, samt, när så är lämpligt, också åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter.
- 1.40. Vid upptäckt av en personuppgiftsincident ska Leverantören omedelbart vidta ovanstående åtgärder för att undanröja personuppgiftsincidenten och begränsa och avhjälpa dess effekter.

Avslutande av behandling av personuppgifter

- 1.41. Under perioden för Serviceproducentens godkännande får Leverantören inte radera personuppgifter som behandlats för Beställaren räkning utan uttrycklig begäran av Beställaren.
- 1.42. När godkännandet löper ut eller sägs upp återlämnar Leverantören alla personuppgifter som behandlats för Beställarens räkning till Beställaren och förstör alla kopior av personuppgifterna från sina egna register, om inte annat överenskommit. Uppgifterna får inte raderas om Leverantören enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig att bevara personuppgifterna.

Tillgång till system och data

- 1.43. Leverantören ansvarar för att sekretessbelagd eller på annat sätt konfidentiell information för Beställaren tillhandahålls eller att tillgång till dokument och system som innehåller sådan information endast ges till utsedd personal hos Leverantören och dess underleverantör, som Leverantören i förväg har låtit Beställaren godkänna och som har getts tillgång till sådana system och/eller information och som är medvetna om sina skyldigheter att iaktta sekretess.
- 1.44. Leverantören ansvarar för att personer som är anställda av Leverantören eller dess underleverantör och personer som har tillgång till system som förvaltas av Leverantören i vilka sekretessbelagd eller på annat sätt konfidentiell information för Beställaren lagras, och som är involverade i behandlingen av sekretessbelagd och i övrigt konfidentiell information för Beställaren, följer denna Bilaga.
- 1.45. Leverantören ansvarar för att varje person som hanterar Beställarens sekretessbelagda eller i övrigt konfidentiella information och/eller har tillgång till de system i vilka Beställarens sekretessbelagda eller i övrigt konfidentiella uppgifter lagras eller genom vilka Service tillhandahålls, undertecknar en sekretessförbindelse på en av Beställaren godkänd blankett innan behandlingen av nämnda uppgifter påbörjas eller tillgång till nämnda system erhålls.

Behandling och lagring av informationsmaterial

- 1.46. Såvida inte annat överenskommit separat, iakttas i hanteringen av Beställarens sekretessbelagda och i övrigt konfidentiella information de anvisningar som anges i detta avsnitt.
- 1.47. Arbetsmiljö: Uppgifter eller handlingar får inte lämnas framme eller obevakade när arbetsplatsen lämnas. Information eller dokument får tillfälligt lämnas framme, med hänsyn till lokalarrangemangen och de låsningssystem som är i användning. Hantering av uppgifter och dokument utanför arbetsplatsen bör undvikas.
- 1.48. Kopiering: Kopior behandlas på samma sätt som den ursprungliga informationen eller det ursprungliga dokumentet. Vid behov kan både elektroniska kopior och papperskopior av den ursprungliga informationen eller handlingen göras.
- 1.49. Distribution: En förutsättning för utlämnande av uppgifterna är att mottagaren har de nödvändiga rättigheterna att behandla uppgifterna och förmåga att behandla dem i enlighet med kraven.
- 1.50. Överföring av information: Leverantören ansvarar för att Beställarens sekretessbelagda eller i övrigt konfidentiella information delas på ett sådant sätt att inga obehöriga personer har tillgång till den sekretessbelagda informationen. Ändamålsenliga säkerhetsåtgärder måste användas vid delning och överföring av information. Överföringen av dokument av ett transportbolag (t.ex. posten) utförs i ett slutet, ogenomskinligt kuvert. Behandling av Beställarens sekretessbelagda eller i övrigt konfidentiella information över telefon är tillåten med vederbörlig hänsyn. Överföring av konfidentiell information via en sms-tjänst är inte tillåtet utan kryptering. Vid behov ger beställaren instruktioner om delning eller överföring av information.
- 1.51. Lagring och förvaring:: Information som lagras på datanät måste skyddas med behörigheter. I en grundläggande informationssäkerhetsmiljö kan konfidentiell information på nätverksservrar lagras i klartext. Utkast till dokument behandlas på samma sätt som liknande färdiga dokument när det gäller förvaring och lagring. Det rekommenderas att pappersbaserade externa minnen och liknande enheter som innehåller konfidentiell information förvaras i särskilda säkerhetsskåp, valv eller liknande låsta och kontrollerade utrymmen. Det bör säkerställas att inga utomstående har tillgång till informationen.

- 1.52. Tillgång till information: Information kan läsas från servern på klarspråk i näten på basinformationsnivå, Distansanvändning är tillåten via en säker anslutning, förutsatt att användningsmiljön uppfyller kraven för dataskydd.
- 1.53. Arkivering: Arkivering sker i enlighet med Beställarens instruktioner.
- 1.54. Radering av informationsmaterial: Under perioden för godkännande får Leverantören inte radera personuppgifter som behandlats för Beställarens räkning utan uttrycklig begäran av Beställaren.
- 1.55. När Leverantörens godkännande löper ut återlämnar Leverantören alla personuppgifter som behandlats för Beställarens räkning till Beställaren och förstör alla kopior av personuppgifterna från sina egna register, om inte annat överenskommit. Uppgifterna får inte raderas om Leverantören enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig att bevara personuppgifterna.
- 1.56. Leverantören ska iaktta god informationshanteringspraxis enligt offentlighetslagen (621/1999), dataskyddslagen (1050/2018), EU:s allmänna dataskyddsförordning och annan dataskyddslagstiftning vid tillhandahållandet av Service som hänför sig till Regelboken.
- 1.57. Beställaren fastställer vid behov i samband med upphandlingen av Servicen övriga datasäkerhetskrav som ska tillämpas på Servicen, vilka Leverantören ska uppfylla.

Granskningar och rapportering

- 1.58. Beställaren eller en tredje aktör (annan än en direkt konkurrent till Leverantören) som Beställaren förordnat har rätt att, på egen bekostnad och vid en tidpunkt som anges i förväg, inspektera leverantörens och dess underleverantörers säkerhetsarrangemang i den utsträckning som avses i denna bilaga och regelboken. Beställaren ska meddela sin avsikt att utföra inspektionen trettio (30) dagar i förväg före det föreslagna inspektionsdatumet. Leverantören får föreslå ett nytt datum för granskningen. Det nya datumet får dock inte infalla senare än tio (10) dagar efter det datum som Beställaren meddelat. Om det inte finns särskilt tvingande skäl att genomföra mer frekventa inspektioner, får inspektionerna dock genomföras högst två gånger per år. Sårbarhetsanalyser kan dock utföras vid tidpunkter som överenskomms separat, oberoende av ovanstående tidsfrister. Sådana revisioner får inte äventyra Leverantörens eller dess underleverantörers säkerhet eller Leverantörens eller dess underleverantörers sekretessåtaganden gentemot andra klienter.
- 1.59. Leverantören ska genom avtal säkerställa att Beställaren har möjlighet att inspektera säkerhetsarrangemangen hos Leverantörens underleverantör som deltar i behandlingen av Beställarens sekretessbelagda eller i övrigt konfidentiella uppgifter eller i underhållet av Beställarens informationssystem.
- 1.60. Om inspektionerna påvisar väsentliga brister i säkerhetsarrangemangen, ska Leverantören ersätta Beställaren för kostnaderna för inspektionen.
- 1.61. Leverantören ska avhjälpa fel som upptäckts vid en inspektion utan dröjsmål, dock senast 30 dygn efter Beställarens skriftliga underrättelse, om inte annat överenskommit mellan Beställaren och Leverantören. Väsentliga brister som utgör ett uppenbart hot mot datasäkerheten måste åtgärdas omedelbart. Beställaren är inte ansvarig för kostnader och utgifter för ovanstående reparationer.
- 1.62. Leverantören är skyldig att meddela Beställaren, om det sker några förändringar i Leverantörens eller dess underleverantörs centrala funktioner enligt denna bilaga eller i personal

eller säkerhetsarrangemangen eller om det sker betydande ändringar i Leverantörens eller dess underleverantörs ägarförhållanden.

- 1.63. Leverantören ska regelbundet och systematiskt övervaka genomförandet av den säkerhetsnivå som krävs enligt denna bilaga i sin verksamhet, registrera eventuella avvikelser och utan dröjsmål rapportera dem till Beställaren samt utan dröjsmål vidta korrigerande åtgärder. Kunden ska övervaka genomförandet av säkerhetsnivån för Servicen i samarbete med Leverantören.
- 1.64. Leverantören är skyldig att informera Beställaren om Leverantören kontaktas på ett sätt som kan hota den Beställaren.
- 1.65. Beställaren har rätt att för andra myndigheter överlämna information om att en inspektion i enlighet med detta kapitel utförts, men Beställaren har dock inte rätt att för andra myndigheter uppge resultatet av inspektionen utan Leverantörens tillstånd, om inte annat följer av tvingande lagstiftning.
- 1.66. Leverantören tillåter och medverkar i auditering av behandling av personuppgifter som utförs av Beställaren eller av Beställaren auktoriserad auditör. Personuppgiftsbiträdet tillhandahåller Beställaren all information som behövs för att visa att de skyldigheter som beskrivs i denna bilaga uppfylls och tillåter och deltar i auditeringar, inklusive inspektioner, som utförs av en auditör som auktoriserats av Beställaren. De närmare villkoren för auditeringen avtalas separat med Leverantören innan auditeringen utförs. Leverantören har inte rätt att kräva någon ersättning av Beställaren för utförandet av kvalitetsrevisionen.
- 1.67. Tjänsteleverantören samtycker till att förbinda sig villkoren i detta dokument och att följa regelboken.

Bilaga till villkoren för behandling av personuppgifter (Allmänna villkor för dataskydd och datasäkerhet för Egentliga Finlands välfärdsområde)

BESKRIVNING AV BEHANDLINGSÅTGÄRDER

1. Parterna

Beställare: Egentliga Finlands välfärdsområde

Leverantör: En servicesedelföretagare (nedan även handläggare) som förbundit sig till regelboken och som är godkänd som producent av servicesedlar.

2. Dokumentets syfte

Beställaren har godkänt en Leverantör som åtagit sig att följa villkoren i Regelboken och uppfyller dess villkor för en service där Leverantören fungerar som personuppgiftsbiträde för personuppgifter som ingår i ett personregister som upprätthålls av Beställaren.

Detta dokument beskriver de behandlingsåtgärder som Leverantören, i egenskap av personuppgiftsbiträde, utför för Beställarens räkning, vilka typer av personuppgifter och vilka personuppgifter som behandlas.

Behandling av personuppgifter ska ske i enlighet med villkoren i Regelboken och denna bilaga, samt eventuella andra instruktioner från Beställaren.

3. Typer av personuppgifter och kategorier av registrerade

Leverantören behandlar för välfärdsområdets räkning personuppgifter för dem som nämns i dataskyddsbeskrivning av Parasta Palvelua och fullmaktshavare. De fastställda uppgifterna finns i dataskyddsbeskrivningen på adressen: www.parastapalvelua.fi

4. Behandlingens art och syfte

I enlighet med regelboken får en serviceproducent som godkänts som servicesedelproducent behandla personuppgifter för fullmaktshavare och för servicesedelklienten i den utsträckning det är nödvändigt för servicen och vården av klienten och för klientens självriskandel.

5. Längden på behandling av personuppgifter

Leverantören behandlar uppgifter om en servicesedelklient under den tid som servicen eller behandlingen varar, varefter uppgifterna behandlas i enlighet med denna bilaga och regelboken.



Servicespecifik del för servicesedlar

Personlig assistans

Gäller från och med 1.4.2024

Den servicespecifika delen har uppdaterats 27.2.2024

Frågor om regelboken: valvontakeskus@varha.fi

Teknisk support för serviceproducenter: psop@varha.fi

Frågor om regelboken: valvontakeskus@varha.fi

Teknisk support för serviceproducenter: psop@varha.fi

Innehåll

Servicespecifik del för servicesedlar	33
1 Servicespecifik del.....	35
2 Servicens syfte och innehåll	35
3 Serviceproducentens skyldigheter i service med personlig assistans.....	36
4 Kvalitetskrav på servicen	36
5 Klientens skyldigheter i service med personlig assistans.....	36
6 Personal.....	37
7 Målgrupp.....	37
8 Fakturering av service	38
9 Servicesedelns takpriser	38
10 Giltighetstid för förbindelsen	39
11 Servicespecifika bilagor	39
11.1 Bilagor som krävs i samband med ansökan	39
11.2 Bilagor som ska uppdateras årligen	40

1 Servicespecifik del

Den servicespecifika delen innehåller i fråga om servicesedeln för personlig assistans en beskrivning av servicen och kriterierna för beviljande av servicen, kraven på servicens innehåll, behörighetskraven för serviceproducentens personal, kraven på serviceproducentens lokaler, fastställandet av servicesedelns värde och reseersättningar samt andra uppgifter och särskilda villkor som gäller servicesedeln.

Utöver den servicespecifika delen ska en serviceleverantör beakta kriterierna och villkoren i det allmänna avsnittet om servicesedlar. Genom att förbinda sig till den servicespecifika delen anses serviceleverantören också ha förbundet sig till den allmänna delen.

2 Servicens syfte och innehåll

Personlig assistans enligt lagen om funktionshinderservice innebär hjälp med aktiviteter i det normala livet vilka en person skulle kunna göra själv, men inte kan göra helt eller delvis själv på grund av sin funktionsnedsättning eller sjukdom. Personlig assistans innebär nödvändig hjälp för en person med en grav funktionsnedsättning (klienten) i hemmet och utanför hemmet i dagliga aktiviteter, arbete och studier, hobbyer, socialt deltagande eller upprätthållande av social interaktion.

Syftet med personlig assistans är att hjälpa en person med grav funktionsnedsättning att göra egna val. Tillhandahållande av personlig assistans kräver att personen med grav funktionsnedsättning har resurser att bestämma innehållet i assistansen och hur den tillhandahålls. En person med grav funktionsnedsättning måste själv eller med stöd kunna avgöra sitt behov av hjälp samt hur och på vilket sätt den nödvändiga hjälpen kan ordnas. Den personliga assistenten arbetar under ledning av personen med funktionsnedsättning och tar emot instruktioner från hen.

Klienternas behov av service varierar individuellt i fråga om kvantitet, innehåll och tid. Behovet av service kan variera från kontinuerlig assistans till korta besök och föränderliga och plötsliga assistansbehov. En enskild klient kan ha både ett kontinuerligt och ett plötsligt behov av service på samma gång. Behovet av hjälp kan variera från några timmar i månaden till assistans dygnet runt. Vissa klienter som får personlig assistans är helt beroende av personlig assistans för alla delområden av sitt liv.

Personlig assistans omfattar inte hjälpbehov som kräver vård, behandling och tillsyn och som tillhandahålls exempelvis på medicinska grunder, på grundval av ett annat innehåll och en annan metod än de som bestäms av klienten. Om behovet av hjälp och stöd huvudsakligen grundar sig på vård, behandling och tillsyn måste det tillgodoses på annat sätt än genom personlig assistans. Sådan vård, behandling och tillsyn är minst den vård och omsorg som en person skulle behöva i vilket fall som helst utan hens långvariga eller progressiva sjukdom eller funktionsnedsättning, till exempel på grund av en postoperativ eller annan tillfällig minskning av funktionsförmågan. Personlig assistans kan till exempel omfatta hjälp med grundläggande omsorgsuppgifter som kunden skulle göra själv om hen inte hade någon funktionsnedsättning eller sjukdom och i vilka hen kan instruera en assistent, såsom påklädning, toalettbesök och matintag.

Personlig assistans kan användas för att tillhandahålla serviceboende i kundens eget hem i enlighet med lagen om funktionshinderservice. Förutom personlig assistans kan klienten också ha tillgång till andra social- och hälsovårdstjänster samtidigt, som tillsammans bildar ett servicepaket för klienten.

Tjänsteinnehavaren vid välfärdsområdets handikappservice utarbetar en individuell serviceplan för klienten, där det anges hur mycket personlig assistans som tillhandahålls klienten, hur den kommer att tillhandahållas och det huvudsakliga syftet med assistansen samt andra samtidiga tjänster. Planen upprättas tillsammans med klienten och uppdateras när klientens situation förändras.

Exempel på personlig assistans som kan köpas med en servicesedel kan vara till exempel:

- långvarigt, regelbundet behov av assistans

- vikariat under den ordinarie assistentens frånvaro, till exempel vid semester, sjukledighet
- som komplement till annan form av personlig assistans

3 Serviceproducentens skyldigheter i service med personlig assistans

Serviceproducenten förbinder sig att genomföra servicen enligt klientens serviceplan och -beslut. Serviceproducenten ska kontakta handikappservicen i Egentliga Finlands välfärdsområde om det sker väsentliga förändringar i klientens situation i förhållande till den aktuella serviceplanen.

Serviceproducenten ska kontakta Egentliga Finlands välfärdsområde om det sker en betydande förändring i klientens situation. Om klienten inte längre behöver all service som bedömts som nödvändig i beslutet om servicesedel eller om klientens tillstånd försämrats, ska serviceplanen och beslutet om personlig assistans ses över.

Serviceproducenten har inte rätt att fastställa minimigränser per timme för den service som tillhandahålls kunden. Klienten kan beställa servicen från och med en timme om hen så önskar.

En serviceproducent kan inte tillhandahålla personlig assistans till en släkting (make/maka, föräldrar), nära släkting (syskon, mor- och farföräldrar till syskonbarn) eller närstående (svärföräldrar, makar till barn).

Serviceproducenten är skyldig att förse sina anställda med nödvändig skyddsutrustning och annan utrustning som krävs för arbetet. I assistanssituationer används kundens personliga hjälpmedel och vårdutrustning.

Serviceproducenten ska klientspecifikt föra ett register över tidpunkten för bokningen, datum och tid för assistentbesöket, assistansens längd och vem som assisterade kunden. Dessutom måste serviceproducenten föra ett register över eventuella avvikelser i tillhandahållandet av servicen. Beställaren har rätt att ta del av ovanstående information för att kunna övervaka servicens tillförlitlighet.

4 Kvalitetskrav på servicen

Den personliga assistansen ska i fråga om innehåll, genomförandemetod och kvalitet motsvara vad som kan anses ha avtalats. Servicen ska tillhandahållas med kvalitet och omsorg, med beaktande av klientens åsikter och intressen.

Serviceproducenten ska ta emot en ny klient så snart som möjligt efter att servicen beställts.

5 Klientens skyldigheter i service med personlig assistans

En klient som fått en servicesedel kontaktar serviceproducenten för att beställa service. Klienten väljer själv serviceproducenten och kan byta serviceproducent och anlita flera serviceproducenter. Klienten och serviceproducenten kommer i samband med beställningen närmare överens om servicens innehåll, längd och genomförandetidpunkt i enlighet med klientens serviceplan och servicebeslutet. Klienten kan beställa servicen från och med en timme om hen så önskar.

I en praktisk assistanssituation ger klienten vägledning och råd till assistenten. I samband med beställningen kommer klienten och serviceproducenten överens också om servicens längd och tidsplanen för den. Serviceproducenten ansvarar för att assistenten befinner sig på avtalad plats vid avtalad tidpunkt.

Vid beställning är klienten skyldig att ge serviceproducenten information om sådana omständigheter som den känner till och väsentligt påverkar ett ändamålsenligt genomförande av servicen med personlig assistans.

I samarbete med välfärdsområdets handikappservice ska klienten se till att hen har ett gällande beslut om en servicesedel. Klienten ska kontakta handikappservicen i välfärdsområdet i god tid innan beslutets giltighetstid löper ut.

Handikappservicen i Egentliga Finlands välfärdsområde hjälper klienterna i användningen av servicesedeln. Under det inledande samtalet får klienten närmare information om en servicesedelklients ställning och ansvar. Handikappservicen ger klienten information om serviceproducenter som godkänts som servicesedelproducenter och om varifrån klienten får information om serviceproducenternas kunnande, klientnöjdheten och andra omständigheter som påverkar valet av serviceproducent.

Klienten ska ha förmåga och möjlighet att använda servicesedeln och att utöva sin ställning som konsument.

6 Personal

De särskilda behoven hos användare av servicen med personlig assistans kan gälla till exempel användning av hjälpmedel, utförande av dagliga sysslor, kommunikation eller aktiviteter utanför hemmet. Serviceproducentens personal ska ha grundläggande färdigheter i assistans av rörlighet, till exempel med rullstol, rollator, vit käpp och andra hjälpmedel för rörlighet. Assisterande arbete kan också vara fysiskt krävande, vilket kräver att den personliga assistenten är i god fysisk form. Serviceproducenten ska ha färdighet att använda de vanliga alternativa kommunikationsmedlen i enlighet med klienternas behov. Dessa inkluderar till exempel bilder, teckningar, skrift, klarspråk och olika personligt anpassade kommunikationsmaterial.

Serviceproducenten ansvarar för att säkerställa att assistenterna har förutsättningar att utföra servicen med personlig assistans. Ingen yrkesutbildning krävs. Vid val av assistent eller assistenter för en klient måste serviceproducenten ta hänsyn till assistentens lämplighet för de assisterande uppgifterna och klientens individuella behov och önskemål. Serviceproducenten är skyldig att säkerställa lämpliga ersättarrangemang.

Serviceproducenten ansvarar för att säkerställa att assistenterna kan agera på en nivå som motsvarar medborgerlig kompetens, till exempel i nödsituationer.

Serviceproducenten ansvarar för att assistenterna uppvisar fotolegitimation (körkort, pass eller annat) vid besök hos klienten.

Personalen måste kunna finska. Svenskspråkiga klienter har rätt att få service på antingen finska eller svenska enligt eget val. Om en klient som får personlig assistans språk inte talar finska eller svenska, är det möjligt att vara flexibel med språkkraven för assistenten, om hen har ett gemensamt språk med den person som ska assisteras.

Personalen måste förbinda sig till att samarbeta med klientens anhöriga och närstående.

7 Målgrupp

Egentliga Finlands välfärdsområde kan erbjuda en servicesedel för att skaffa service för en person med grav funktionsnedsättning som uppfyller kriterierna för personlig assistans. Vid ordnande av personlig assistans avses med en person med grav funktionsnedsättning en person som på grund av en långvarig eller progressiv skada eller sjukdom oundgängligt och på upprepat sätt behöver assistans av en annan person för de aktiviteter som avses i 8 c § 1 mom. i lagen om funktionshinderservice och behovet av hjälp

inte huvudsakligen beror på åldersrelaterade sjukdomar och funktionsbegränsningar. Tjänsteinnehavaren vid välfärdsområdets handikapps-service fattar ett beslut om personlig assistans för klienten utifrån en bedömning av det individuella behovet av service.

Personlig assistans tillhandahålls till personer med en grav funktionsnedsättning i alla åldrar som bor självständigt eller med sina anhöriga, och kan också tillhandahållas till personer som bor i serviceboendeenheter under vissa förutsättningar. Serviceanvändarna har en skada eller sjukdom som orsakar ett långvarigt men och behov av hjälp och som kan vara medfödda eller en följd av en sjukdom eller en skada. Begränsningar i funktionsförmågan är mycket individuella och kan till exempel bero på olika typer av rörelsehinder eller sensoriska begränsningar, kognitiva svårigheter eller kommunikationssvårigheter, eller flera av dessa samtidigt. Klientens behov av hjälp och stöd kan förändras under servicens gång.

8 Fakturering av service

Serviceproducenten fakturerar inte klienten för servicesedelsservice som tillhandahållits.

Klienten har rätt (skyldighet) att vägra att acceptera den service som serviceproducenten tillhandahåller på grund av ett fel eller dröjsmål i servicen, i den utsträckning som servicen inte har tillhandahållits korrekt. I dessa fall bör kunden kontakta också den tjänsteman som utfärdat servicesedeln för att försäkra sig om att servicehändelsen i fråga inte accepteras för betalning i det elektroniska systemet.

Om klienten inte godkänner servicen, har serviceproducenten möjlighet att lämna in en anmärkning till Egentliga Finlands välfärdsområde. Om Egentliga Finlands välfärdsområde godkänner svaret, betalas servicesedelns värde till serviceproducenten.

Servicesedeln kan användas endast för de personliga assistanstjänster som reserverats i beslutet om servicesedel och i PSOP.

Vid fakturering avrundar serviceproducenten anteckningen till närmaste 15 minuter.

Serviceproducenten och klienten ska följa att det månatliga antalet tilldelade timmar inte överskrider. I regel accepteras inte överskridanden, utan i undantagsfall ska klienten kontakta den som beviljat servicen i förväg.

Ingen separat ersättning betalas för restid och -kilometer.

Den tillhandahållna servicen ska bokföras, antingen elektroniskt eller på papper. Datum, tidpunkt för servicen och avvikelser från planen. Fakturering bygger på anteckningarna, och anteckningarna kan användas för att visa händelser som har ägt rum och annulleringar.

9 Servicesedelns takpriser

Servicesedlar beviljas antingen för obestämd tid eller för en begränsad tid.

Det maximala timpriset (€) som en serviceproducent kan ta ut för service som tillhandahålls med en servicesedel visas i tabellen nedan.

från och med 1.4.2024

Klockslag		Serviceproducentens takpris
Vardagar	6–18	25,00 €
Vardagar	18–21	28,75 €

Vardagar 21–6	32,50 €
Lördagar 6–20	31,25 €
Lördagar 20–24	50,00 €
Söndagar/helgdagar	50,00 €

Om servicebehovet ändras, bedömer Egentliga Finlands välfärdsområde på nytt om användning av en servicesedel fortfarande är det bästa alternativet för att tillhandahålla personlig assistans. Då kan beslutet om servicesedel återkallas och klientens service ordnas på annat sätt.

10 Giltighetstid för förbindelsen

Denna servicespecifika del är giltig från och med 1.4.2024.

11 Servicespecifika bilagor

11.1 Bilagor som krävs i samband med ansökan

Alla nedan nämnda bilagor ska vara bifogade till ansökan i PSOP INNAN den skickas. Se även ansökningsanvisningen om tillägg av bilagor

<p>Intyg av regionförvaltningsverket om införande i registret över privata socialserviceproducenter ELLER Ett utlåtande från Egentliga Finlands välfärdsområdet/kommunen om att din personliga assistans är anmälningspliktig socialservice ELLER Tillsynsmyndighetens beslut (Valvira eller regionförvaltningsverken) om registrering i det nationella registret över serviceproducenter (Soteri)</p>	<input type="checkbox"/> bifogat dokument
<p>Luotettava Kumppani-tjänsten vidarebefordrar följande bilagor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ett intyg om betalning av skatter från skattemyndigheten eller ett intyg om skatteskuld och en utredning om att en betalningsplan för skatteskulden har godkänts av myndigheten - Ett intyg från arbetspensionskassan och/eller försäkringsbolaget om att en pensionsförsäkring tecknats och pensionsförsäkringspremier betalats, eller en utredning över att ett betalningsavtal har ingåtts för pensionsförsäkringspremier som förfallit till betalning. 	Inga dokument bifogas separat
<p>Ett intyg från ett försäkringsbolag om att en tillräcklig ansvarsförsäkring (täcker såväl person- som föremålsskador) eller försäkring enligt patientförsäkringslagen finns och en ansvarsförsäkring i fråga om andra än patientskador (serviceproducenten har gett en fullmakt att skaffa försäkringsbolagsuppgifter till Vastuu Group) ELLER Om serviceproducenten inte har utfärdat en fullmakt måste dokumentet/dokumenten bifogas till PSOP,</p>	<input type="checkbox"/> bifogat dokument
<p>Plan för egenkontroll</p>	<input type="checkbox"/> bifogat dokument
<p>Personalförteckning som omfattar all personal vid verksamhetsenheten (mall på webbplatsen)</p>	<input type="checkbox"/> bifogat dokument

Program för egenkontroll, om serviceproducenten tillhandahåller service i mer än en serviceenhet	<input type="checkbox"/> bifogat dokument
Plan för informationssäkerhet (Användning av THL:s mall rekommenderas: https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat)	bifogat dokument
Verksamhetsberättelse (ett företag som varit verksamt under en längre tid) med uppgifter om verksamhetsenheten i Egentliga Finlands välfärdsområde ELLER Verksamhetsplan (nystartat företag) (beskriver verksamhetens innehåll/planerade omfattning och anger vilka socialtjänst som tillhandahålls i enlighet med 14 § i socialvårdslagen (1301/2014), till vem och med vilken personal)	<input type="checkbox"/> bifogat dokument ELLER <input type="checkbox"/> bifogat dokument

11.2 Bilagor som ska uppdateras årligen

I punkten omserviceproduktion och egenkontroll (Bilagor som ska uppdateras årligen, punkt 9.4 i det allmänna avsnittet) listas de **bilagor som ska uppdateras årligen senast 30.4.**

Egentliga Finlands välfärdsområde kan vid behov begära en uppdatering av bilagorna eller andra bilagor även vid andra tidpunkter