



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN

HENKILÖKOHTAISEN AVUN

SÄÄNTÖKIRJA



Yhtymähallitus 2.11.2016



Sisällysluettelo

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja	2
1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat	2
2. Asiakkaan asema.....	2
3. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	2
4. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	3
5. Henkilökohtaisen avun sisältö.....	3
6. Palveluntuottajan velvoitteet ja yleiset ehdot.....	4
7. Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointikuntayhtymälle	4
8. Laadun seuranta ja raportointi.....	4
9. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	5
10. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	6
11. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	7
12. Palvelusetelin hinta.....	8
13. Muut erityiset määräykset.....	8



Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi vakituisen avustajan sairastuessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteet kirjataan palvelu- ja tukisuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijan päätös.

2. Asiakkaan asema

Hyvinvointikuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun saannin kriteerit.

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

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palveluntuottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palveluseteliä koskevia säädöksiä on muun muassa seuraavissa laeissa:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (733/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)

Kansanterveyslaki (66/1972)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)



Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
Työturvallisuuslaki (523/1999)
Henkilötietolaki (523/1999)
Kuluttajansuojalaki (38/1978)
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

4. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökohtaista apua antavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat soveltuvia tehtävään ja kykenevät antamaan henkilökohtaista apua ja osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteessa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä, perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Huomioon on otettava pystyykö avustaja esimerkiksi

- nostamaan tai tekemään fyysisesti voimaa vaativia tehtäviä
- menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan on oltava savuton, ei voimakaita tuoksuja, ei omia lemmikkieläimiä)

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomenkielen taito.

5. Henkilökohtaisen avun sisältö

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtainen apu on vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelillä voi hankkia

- palvelua tilanteessa, jossa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai sattuu muu ennakoimaton/odottamaton este (välttämättömän avun turvaaminen päivittäisissä toimissa)
- palvelua lyhytkestoiseen, mutta säännölliseen avun tarpeeseen (esimerkiksi kodin ulkopuolinen toiminta ja vapaa-ajan avustaminen)
- palvelua tilapäiseen, ennakoitavaan avun tarpeeseen vakituisen avustajan työn lisäksi (esimerkiksi osastolta kotiutuminen ja kodin ulkopuolinen asiointi)

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Asiakas määrittelee tarvitsemansa palvelun sisällön. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja /tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voi voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikataulusta.



6. Palveluntuottajan veloitteet ja yleiset ehdot

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen tai säätiön nimissä. Palveluntuottajalla on oltava voimassa vastuuvakuutus ja merkintä ennakkoperintärekisterissä. Palveluntuottajan tulee sitoutua maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtia muista yhteiskunta- ja työntantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointikuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/tiedot:

- yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- suunnitelma toiminnan toteuttamisesta
- yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat
- merkintä ennakkoperintärekisteriotteesta
- selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta
- yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- tiedot yrityksen toimitiloista

Kaikki edellä mainitut ehdot täyttävä palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään palveluntuottajalle päätös. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteriin. Mikäli palveluntuottaja on hyväksytty kotihoidon palvelusetelillä tuotettavan palvelun palveluntuottajaksi, ei uutta hakemusta henkilökohtaisen avun osalta tarvitse tehdä.

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointikuntayhtymän palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

7. Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointikuntayhtymälle

Palvelusetelillä suoritettujen henkilökohtaisen avun palvelutunnit toimitetaan/raportoidaan kuukausittain jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymälle. Palvelu- ja tukisuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös palvelusetelin tarve.

8. Laadun seuranta ja raportointi

Hyvinvointikuntayhtymä valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointikuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.



Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan hyvinvointikuntayhtymälle ja palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

9. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

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

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointikuntayhtymältä saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuoteuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

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



Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

10. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohdانا palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen henkilökohtaisen avun palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointikuntayhtymälle. Jos hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

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

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



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

Valitus ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät valitukset on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja valitukset menevät tiedoksi myös hyvinvointikuntayhtymälle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja epäasiallisesti. Palveluntuottajan tulee vastata valitukseen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointikuntayhtymälle palautetta henkilökohtaisen avun palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Salassapitovelvollisuus

Yksityinen palveluntuottaja ja sen työntekijät ovat lain mukaan vaitiolovelvollisia asiakkaitaan koskevista asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Hyvinvointikuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tulee antaa riittävät tiedot asiakkaan terveydentilasta ja olosuhteista, jotta yrittäjä voi hoitaa häntä palvelu- ja tukisuunnitelman edellyttämällä tavalla. Asiakastietojen vaihtaminen julkisen ja yksityisen välillä edellyttää asiakkaan antamaa valtakirjaa tai erillistä valtuutusta palvelu- ja tukisuunnitelman yhteydessä.

Kuntayhtymä ja yrittäjä sitoutuvat säännöllisiin yhteispalavereihin vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kuntayhtymälle yrityksensä toimintakertomuksen.

11. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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



12. Palvelusetelin hinta

Henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle myönnetty palveluseteli tarkoittaa sitoumusta, jonka mukaan palveluntuottajalle korvataan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti.

Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun palvelusta. Lisäpalveluna asiakas voi hankkia vammaispalvelulain mukaiseen palvelu- ja tukisuunnitelmaan kuulumattomia palveluja, jotka hän maksaa kokonaan itse. Palvelusetelin sisältämä tuntimäärä ei siirry seuraavalle ajanjaksolle, mikäli siitä jää osa käyttämättä siltä ajanjaksolta, mihin se päätöksessä määriteltiin.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymältä enintään tämän hinnan.

Maksukäytäntö, laskutus:

- hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle kuukauden 5. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a §:n mukaista verotonta sosiaalihuoltoon liittyvän palvelun myyntiä.

13. Muut erityiset määräykset

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös, jonka tekee hoito- ja hoivapalveluiden tulosaluejohtaja kotiin annettavien palvelujen tai vammaispalvelujen tulosyksikköjohtajan esityksestä.

Hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelusetelillä järjestettyjen palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta hyvinvointikuntayhtymän lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat hyvinvointikuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä hyvinvointikuntayhtymälle.

- palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- palveluntuottajalla on oltava nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- palveluntuottaja ja hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.