

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa	4
1. Sääntökirja	4
2. Määritelmät	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
3.1. Asiakkaan asema	6
3.2. Palveluntuottajan valinta	6
3.3. Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä	7
3.4. Asiakkaan oikeusturvakeinot	7
4. Palveluntuottaja	8
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	8
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä	10
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	10
4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	11
4.5. Vaadittava raportointi	13
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	14
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä	14
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	15
8. Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	16
8.1. Hyvinvointialue	16
8.2. Asiakas	17
9. Vastuut ja vakuutukset	17
10. Verotus	17
11. Valvonta	18
12. Sopimusperusteinen varautuminen	18
13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Henkilökohtainen apu	19
14. Palveluun kuuluvat toiminallisuudet	20
14.1. Palvelun tilaaminen ja tilausten sitovuus	20
14.2. Käyntikerran peruminen	21
14.3. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen	21
14.4. Lapset ja henkilökohtainen apu	22
14.5. Asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen	23
14.6. Asiakkaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen tuki	23

15. Yleiset henkilöstövaatimukset	23
15.1. Palveluyksikön vastuuhenkilö	24
15.2. Työntekijät	25
15.3. Vastuu asiakkaan palvelusta ja asiakkaan avustaja.....	25
15.4. Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen.....	25
16. Palvelusetelin arvo	26
17. Laskutus hyvinvointialueelta.....	26
18. Palveluntuottajan osallistuminen monialaiseen yhteistyöhön.....	27
19. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmä.....	27
20. Palvelutuottajan raportointi	28
21. Palveluntuottajan lupa	29
22. Virhe ja sanktiointi	29
22.1. Sanktiot.....	29
22.2. Reklamaatiot.....	31
Liitteet.....	32

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1. Sääntökirja

Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (jatkossa hyvinvointialue) asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sääntökirjaa noudatetaan, kun hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueeseen.

Sääntökirjan muuttaminen

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

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäättös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.
3. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritely hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
4. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) vaatimukset täyttävä palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
5. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen ja palvelujen käyttämiseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta.
7. **Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa**, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteuttavien sosiaali- tai terveyspalveluiden tuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu-, asiakas- tai hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelua, joka on asiakkaan välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja ja hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle tai potilaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen edellytykset. Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen päättösvaltainen työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito-/palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä ja tällöin hänet tulee ohjata muilla tavoin järjestettyyn palveluun.

3.2. Palveluntuottajan valinta

Palveluseteliasiakas valitsee itse palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista. Asiakasta voi edustaa asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliä voi käyttää vain kyseisen palvelusetelin sääntökirjan palvelun hankkimiseen. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Jos asiakas tilaa tai käyttää palvelua yli hänelle myönnetyn palvelusetelin arvon, vastaa asiakas itse palvelusetelin arvon ylittävistä kustannuksista.

Asiakas ilmoittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksessä olevan palvelusetelin numeron, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

3.3. Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa palvelusopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet sekä palvelukerran peruutusehto. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen palvelusopimus. Asiakkaan omavastuu merkitään palvelusopimukseen. Palvelusopimus on päivitettävä tarvittaessa ja myös palveluntuottajan muuttaessa hintoja. Mikäli asiakas ostaa palveluntuottajalta omakustanteisesti lisäpalvelua, tulee tästä palvelusta tehdä erillinen palvelusopimus.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa edellytetään, että palvelun irtisanomisajaksi merkitään sopimukseen vähintään 2 viikkoa molempien osapuolten osalta. Irtisanomisajan tarkoituksena on turvata asiakkaan jatkohoito tai tarvitsemiensa palveluiden uudelleen järjestely sekä palveluntuottajan mahdollisuus varautua muuttuneeseen tilanteeseen.

Jos palveluntuottaja irtisanoutuu hyvinvointialueen palvelusetelituottajuudesta, irtisanomisaika sovitaan Pohteen kanssa siten, että asiakkaiden saamat palvelut voidaan uudelleen järjestellä.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Jos hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

Asiakkaan asemaan sovelletaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

3.4. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain 4, 7 ja 8 §:n mukaiset oikeudet sekä potilasta koskevat potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3, 5 ja 6 § oikeudet.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta, puhelimitse tai sähköpostitse. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla ja vastaus annetaan lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen kirjaamoon.

Sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiavastaavalle ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat palvelusopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

4. Palveluntuottaja

4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Suomi.fi Valtuudet-palvelun avulla järjestelmään.

Palveluntuottajan on toimitettava yleisten edellytysten täyttymisen varmistamiseksi kirjalliset selvitykset hyvinvointialueelle hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle alla olevan mukaiset viranomais selvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta pyytämättä, elleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.vastuugroup.fi).

Palveluntuottajan on toimitettava seuraavat liitteet:

- 1) Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus tai terveydenhuollon palvelutuotannon osalta potilasvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa Pohteelle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot.
- 2) Sosiaalipalveluiden osalta rekisteröinti-ilmoitus aluehallintoviraston ylläpitämään yksityisten sosiaalipalveluiden rekisteriin kuulumisesta tai lupa palveluiden tuottamisesta tai kotipalvelun tukipalveluiden osalta kunnan/kuntayhtymän tai hyvinvointialueen rekisteröintipäätös TAI Terveydenhuollon palveluista yksityisen terveydenhuollon lupa tai ilmoitus itsenäisenä ammatinharjoittajana toimimisesta.

3) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma. Jos palveluntuottaja tuottaa palvelua useammassa kuin yhdessä (1) palveluyksikössä, on palveluntuottajan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa.

4) Tilaajavastuulain (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) mukainen selvitys, jossa:

- a. Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
- b. Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
- c. Selvitys verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;
- d. Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
- e. Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
- sekä
- f. Selvitys, miten työterveyshuolto on järjestetty

5) Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.

6) Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava).

7) YEL tai TYEL-vakuutustodistus

8) Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen

9) Palvelun hinnat

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.vastuugroup.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Vastuu Groupin avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit palvelusetelijärjestelmän kautta hakemuksen liitteenä. Palveluntuottajalla on velvollisuus päivittää ajantasaiset liitteet palvelusetelijärjestelmään.

Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa perehdyttämisestä, työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat kelpoisuusehdot ja palvelua koskevat laatuvaatimukset kuin palveluntuottajalta on edellytetty. Palveluntuottajan tulee saada Pohteen hyväksyntä ilmoittamansa alihankkijan käyttämiseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelun tuottamisessa käyttämänsä alihankkijat Pohteelle. Pohteella on oikeus perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisesti velvoitteiden selvittämisestä ja täyttämisestä käyttämiensä alihankkijoiden osalta.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu Vastuu Groupin kautta automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan päivittää vaaditut liitteet keran vuodessa palvelusetelijärjestelmään.

Hyvinvointialue kehottaa palveluntuottajia liittymään Vastuugroup.fi -palveluun.

Hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus palveluntuottajan suorittamaan toimintaan. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Hyvinvointialue hyväksyy kaikki sääntökirjassa palveluntuottajalle asetetut vähimmäisvaatimukset täyttävät palveluntuottajat palvelusetelijärjestelmään ilman kilpailutusta palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä käydään läpi sääntökirjassa esitetyt vaatimukset palvelulle. Tapaaminen järjestetään yhden tai useamman palveluntuottajan kanssa yhtä aikaa, ja siihen osallistuu palveluntuottajan palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita hyvinvointialueen toimesta.

4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Jos hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos:

- hyviä hoito-/palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty;
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja;
- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kehotuksesta huolimatta sääntökirjan yleisen tai palvelukohtaisen osan tai niiden mahdollisten liitteiden ehtoja ja vaatimuksia;
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista voidaan säännellä tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan palvelusta riippuen lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990).

Palveluntuottajan tulee sitoutua seuraaviin kohtiin.

Palveluntuottaja:

1. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
2. sitoutuu, että tuotetut palvelut vastaavat jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta.
3. sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti

palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

4. vastaa aiheutuneista kustannuksista, jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.
5. sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.
6. sitoutuu ettei palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ole työ- tai virkasuhteessa Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueeseen hoitaessaan palvelusetelillä tuotettavia palveluita tai tehtäviä. Mikäli ehdosta poiketaan, poikkeuksen perusteet kuvataan palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
7. on selvittänyt valvontalain 28 §:ssä säädetyn palveluntuottajan velvollisuuden tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalouksissa.
8. on selvittänyt mahdollisten työntekijöidensä rikostaustan siten kuin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:ssä säädetään. Lisäksi palveluntuottaja on esittänyt tai sitoutuu esittämään valvovalle viranomaiselle itseään koskevan rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun otteen rikosrekisteristä, mikäli palveluntuottaja itse osallistuu työskentelyyn alaikäisten kanssa.
9. huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
10. noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
11. vastaa, että toimitilat täyttävät jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että toimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.
12. tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä.

13. tarkistaa palvelusetelijärjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.
14. ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuotetaan palveluja palvelusetelillä.
15. sitoutuu, että palvelun markkinointi on hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset.
16. ilmoittaa tarjottavien palvelujen hintatiedot palvelusetelijärjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

4.5. Vaadittava raportointi

Vaadittavat raportit toimitetaan hyvinvointialueen määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Toimintakertomus tulee liittää palvelusetelijärjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Toimintakertomus sisältää palveluntuottajan tiedot edellisen vuoden toiminnasta mm.:

- yhteystiedot,
- tiedot henkilökunnan määrästä, vaihtuvuudesta, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja
- asiakasmäärästä,
- yhteenveto tehdyistä asiakastyytyväisyyskyselyistä,
- yhteenveto haitta- ja vaaratapahtumien raportoinnista,
- yhteenveto korvausvaatimuksista ja
- yhteenveto asiakkaiden tekemistä muistutuksista, kanteluista ja niihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja tiedottaa hyvinvointialuetta läpi vuoden:

- toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista,
- palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys),
- palveluntuottajan vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava hyvinvointialueen kirjaamoon kirjallisesti viipymättä,
- palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista, sosiaalihuoltolain (48 § ja 49 §) mukaisista epäkohtailmoituksista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Hyvinvointialue edellyttää yksityisiltä palveluntuottajilta haitta- ja vaaratapahtumien järjestelmällistä kirjaamista, seuranta ja raportointia. Raportointi toteutetaan joko sähköisessä järjestelmässä tai manuaalisesti tarkoitukseen suunnitellulle lomakkeelle. Vakavista vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle.

5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tarvittaessa palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Hyvinvointialue ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Palvelusetelin arvoa on korotettava asiakkaan erillisen hakemuksen perusteella, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioiden ottaen (palvelusetelilaki 8 §). Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään.

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

6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottajalla tulee olla verkkoyhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot ovat tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakas- ja potilastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakas- ja potilaskertomukset, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan hyvinvointialueen lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

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

Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä hyvinvointialueen antamia ohjeita. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakaskohtaisen palvelun päättyessä palvelun aikana syntyneet asiakirjat, ATK (toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen arkistoon, osoite: asianhallintapalvelupäällikkö erkka.kaukonen@pohde.fi, puh: 040 568 5025.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja

sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Salassapittoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin. Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn ehtoja koskevaa sitoumusta (Liite 2) liitteineen.

8. Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta

8.1. Hyvinvointialue

Asiakas toimittaa hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palveluseteliportaalisia palvelusetelikohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmän kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä palveluseteliportaalien muodostama koontilaskuviite ja kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muista palveluista tai kuluja.

Erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja ei korvata. Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, on hyvinvointialueella oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja voi laskuttaa hyvinvointialueelta korkeintaan asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

8.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen palvelusopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta hyvinvointialueen asiakasmaksuysikkoon heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutuslisää.

9. Vastuut ja vakuutukset

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu-, potilas- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

Hyvinvointialue ei ole miltään osin taloudellisessa vastuussa kustannuksista, menetyksistä tai muista vahingoista, jotka johtuvat siitä, että palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuuden ottaa tai pitää voimassa tämän kohdan mukaisen vakuutusturvan taikka siitä, että vakuutusturva ei ole ollut määrältään riittävä kattamaan vahinkoja.

10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin,
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle,
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalipalveluna tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan mainitun lain 38 §:n mukaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalipalvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Yksityisten sosiaalipalvelujen arvonlisäverotuksesta annettu verottajan ohje: ”Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus” on saatavissa www.vero.fi -sivustolla. Ohjeessa tuodaan esille ne edellytykset, joiden täyttyessä sosiaalihuoltopalvelujen myynti on arvonlisäverotonta.

11. Valvonta

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien asianmukaisuutta, toimintaa ja laatua sekä varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain, sääntökirjan yleisen ja palvelukohtaisen osan sekä molempien sääntökirjojen mahdollisten liitteiden vaatimukset.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä laadunseurantaa sekä tarkastus- ja valvontakäyntejä ennalta ilmoittamatta.

12. Sopimusperusteinen varautuminen

Pohteen tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sosiaalihuollon valmiussuunnitelmat tulee sovittaa yhteen hyvinvointialueen ja muiden hallintokuntien valmiussuunnitelmien kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen 2019:9 Sopimusperusteinen varautuminen mukaisesti kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun lain ja viranomaisten ohjeiden mukaisesti siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus. Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottajan on osallistuttava varautumiseen, siihen liittyvään tiedon kokoamiseen ja analysointiin Pohteen ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa sekä tehtävä yhteistyötä Pohteen ja muiden toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava Pohteen pyynnöstä myös valmiuteen ja varautumiseen liittyviin harjoituksiin. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille annettua ohjetta Valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (STM julkaisu 2019:10) Pohteen tarkemmin määrittelemällä tavalla. Varautumisessa noudatetaan lisäksi soveltuvien osien, Pohteen tarkemmin määrittelemällä tavalla Huoltovarmuuskeskusten Sopiva-suositusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava Pohteen antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen yksilöidyistä häiriötilanteisiin liittyvistä selkeistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Lisääntyneisiin kustannuksiin eivät kuulu esimerkiksi laite- tai ohjelmistohankinnat tai henkilöstön perehdyttämiseen liittyvät kustannukset. Mikäli Pohde luovuttaa varusteita tai välineitä palveluntuottajan käyttöön, on palveluntuottajan hyödynnettävä niitä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen mahdollisten omien vastaavien välineidensä korkeammista kustannuksista.

13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Henkilökohtainen apu

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

Vammaispalvelulain mukaisella henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan asiakkaan välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä silloin, kun vammaisen henkilö tarvitsee näissä toimissa välttämättä apua.

Henkilökohtaista apua myönnetään vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle henkilölle. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä. Palvelun tarkoituksena on asiakkaan mahdollisimman laaja itsenäisyys ja omatoimisuus.

Jos henkilökohtaisen avun palvelun asiakkaalla on lapsia, on palveluntuottajan huomioitava heidät palvelun toteuttamisessa. Avustajilla on tällöin oltava valmiudet turvalliseen vuorovaikutukseen myös asiakkaan lasten kanssa. Avustaja avustaa asiakasta toimimaan vanhempana vanhemman ohjauksessa. Vastuu lasten kasvatuksesta ja hoidosta on aina lapsen vanhemmilla. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, vastataan niihin muilla palveluilla ja tukitoimilla.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, joista henkilö ei selviä vamman tai sairauden vuoksi. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa kotona ja kodin ulkopuolella.

Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua avustajan asiakkaalle toteuttamia omahoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveydenhoitoon. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus ja osallisuus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Asiakkaan kotona tehtäviin hoitotoimenpiteisiin ja lääkehoitoon liittyvä henkilökohtainen avustaminen voi olla esimerkiksi:

- lääkärin määräämien tai itsehoitolääkkeiden ottamisessa avustaminen,
- lääkkeiden jakaminen asiakkaan ohjauksessa ja valvonnassa:
 - asiakas vastaa siitä, mitä lääkettä otetaan ja kuinka paljon, tai miten lääkkeet asetetaan dosettiin. Asiakas valvoo työntekijän tekemän lääkkeiden jaon ja on vastuussa siitä.
- katetroinnissa avustaminen:
 - virtsarakkokatetri, Cystofix (suprapubinen katetri),
 - virtsankeräyspussin tyhjentäminen tai vaihtaminen,
- verensokerin mittaamisessa tai insuliinikynän käytössä avustaminen,
- epilepsian kohtauslääkkeen antaminen, kun asiakas tai hoitotaho on antanut tästä etukäteen ohjeet ja perehdytyksen,
- limaimun toteuttaminen (suusta),
- letkuravitsemuksen toteuttaminen,
- hengityslaitteen käytössä avustaminen, jos asiakas pystyy asentamaan hengityslaitteen liitännän (maskin) ja hengityslaitte tukee kokonaisvaltaisesti hengitystä,
- uniapnean ylipainehengityshoito,
- avannepussin tyhjentäminen ja avanteen pohjalevyn vaihtaminen.
- PEG-ravitsemukseen liittyvät tehtävät:
 - ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin, ravintoliuoksen tiputusnopeuden säätäminen tai ruokintaletkun huuhtelu voivat asiakkaan ohjaamina kuulua avustustehtäviin,
- muut vastaavat tehtävät.

Palvelun tarkempi sisältö määritellään asiakkaan yksilöllisessä asiakassuunnitelmassa.

14. Palveluun kuuluvat toiminnallisuudet

14.1. Palvelun tilaaminen ja tilausten sitovuus

Asiakas tai asiakkaan puolesta toimiva omainen tai läheinen tilaa avustamisjaksot palveluntuottajalta ja sopii avustamisajat. Tilaus on voitava tehdä puhelimitse, tekstiviestillä, mobiilisovelluksella tai sähköpostilla. Asiakkaan on voitava tilata avustamisjaksot

sekä jatkuvana että yksittäisenä tilauksena. Jatkuva tilaus tarkoittaa säännöllistä avustamista pääsääntöisesti vakioaikoina. Yksittäinen tilaus tehdään muuttuviin ja epä-säännöllisiin avun tarpeisiin.

Palvelua on oltava saatavilla joka päivä. Palveluntuottajan tulee toteuttaa avustamiskäynnit, jotka on tilattu viimeistään kolme (3) vuorokautta ennen käynnin toteuttamisajankohtaa.

Palveluntuottajan on kuitattava asiakkaan tilauksen vastaanottaminen, vahvistettava avustuskäynnin toteutuminen sekä avustajan nimi viimeistään yhtä (1) vuorokautta ennen avustamisen alkamista. Kuittaus ja vahvistus tehdään samalla tavalla, jolla tilaus saapui.

Jos kyseessä on säännölliset ja toistuvat avustuskäynnit, voi palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle avustuskaksot etukäteen viikkokohtaisina listoina. Listoista tulee ilmetä avustusaika ja avustajan nimi. Viikkokohtaiset listat tulee toimittaa asiakkaalle kolme (3) vuorokautta ennen säännöllisen avustuskaksen alkamista. Työvuorokohtaisten perumisten osalta noudatetaan kappaleen 14.2 käyntikerran peruminen -ohjeistusta.

Palveluntuottajan on oltava tavoitettavissa asiakkaan ja asiakkaiden palveluun liittyvien yhteistyötahojen kanssa arkisin kello 8–16.

14.2. Käyntikerran peruminen

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sovittu ja vahvistettu avustuskäynti ilmoittamalla siitä viimeistään edellisenä arkipäivänä kello 12 mennessä ennen palveluntuottajan vahvistamaa avustamisen aloitusajankohtaa. Asiakas voi ilmoittaa avustuskäynnin perumisesta puhelimitse, tekstiviestillä, mobiilisovelluksella tai sähköpostilla.

Palveluntuottajalla on oikeus saada korvaus peruuntuneelta, yksittäiseltä avustamiskäynniltä, jos asiakas peruu sovittu avustuskäynnin myöhemmin kuin edellisenä arkipäivänä kello 12 mennessä. Korvaus on palveluntuottajan palveluseteli hinnaston mukainen tuntihinta. Palveluntuottajan on ilmoitettava peruutuksista Pohteelle laskutuksen yhteydessä Pohteen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä.

Jos asiakas peruuttaa sovitut avustuskäynnit yli kolme (3) kertaa peräkkäin tai toistuvasti, tulee asiasta ilmoittaa asiakkaan omatyöntekijälle, jotta asiakkaan palveluntarvetta ja järjestämistapaa voidaan uudelleen arvioida.

14.3. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen

Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että asiakkaan osallisuus toteutuu ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaan perusoikeuksien suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen ja perhe-elämän suojaan sekä seksuaaliseen identiteettiin. Palvelu on toteutettava yhdenvertaisesti ilman syrjintää. Silloin, kun palvelu toteutuu asiakkaan perheen kodissa, palveluntuottajan on huomioitava työskentelyssä muut perheenjäsenet ja heidän yksityisyyden suojansa kunnioittaminen.

Palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa on selvitettävä asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon asianmukaisesti. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada palveluntuottajalta tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen. Palveluntuottajan tehtävänä on tukea asiakasta osallisuuden toteutumisessa. Tarvittaessa Pohteen tai palvelun toteuttamiseen liittyen myös palveluntuottaja selvittää asiakkaan mielipidettä ja toivomuksia yhteistyössä asiakkaan omaisen tai läheisen taikka lakimääräisen edustajan, kuten edunvalvojan kanssa. Asiakkaan oma osallistuminen on kuitenkin kaikissa tilanteissa turvattava. Tämä koskee myös tilanteita, joissa asiakkaalle on määrätty ns. laajennettu edunvalvonta asiakkaan henkilöä koskeviin asioihin.

Jos asiakkaalla on erityisiä vaikeuksia kommunikaatiossa esimerkiksi yhteisen kielen puuttumiseen, kielellisten tai kommunikaatioon liittyvien erityisvaikeuksien tai vastaavan syyn vuoksi, on palveluntuottajan suunniteltava yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen sekä Pohteen kanssa keinot, joilla asiakkaan kommunikaatio mahdollistetaan.

Jos asiakas kertoo palveluntuottajalle kohteluunsa liittyvistä epäkohdista tai palvelussa kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, palveluntuottajan on viipymättä tiedotettava siitä asiakkaan omatyöntekijälle ensisijaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on ohjattava asiakas tai tarvittaessa asiakkaan omainen tai läheinen ottamaan yhteyttä esimerkiksi sosiaaliasiamieheen oikeuskeinojen käyttämiseksi.

Palvelussa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Palveluntuottajalta vaaditaan erityistä osaamista avustajien ohjaamisessa ja tukemisessa asiakasta kunnioittavaan työotteeseen.

Palvelua toteutettaessa on huomioitava asiakkaan yksilölliset toiveet, tavoitteet ja tarpeet. Palvelun toteuttaminen edellyttää asiakkaan yksilöllisyyden huomioimista ja aktiivista kuuntelemista. Avustajan tehtävänä ei ole tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta, vaan auttaa asiakasta toteuttamaan omia valintojaan.

Asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa avustavan henkilön valintaan. Jos avustussuhde ei toimi, voidaan asiakkaan ja palveluntuottajan yhteistyössä sopia avustajan vaihtamisesta.

14.4. Lapset ja henkilökohtainen apu

Sen lisäksi mitä kappaleessa 14.3. Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta on todettu, on palvelussa huomioitava seuraavat asiat.

Lapsiasiakkaille tuotettavan henkilökohtaisen avun tarkoituksena on osallisuuden ja ikätasoisien itsenäisen toimijuuden mahdollistaminen lapsen toivomalla tavalla. Lasten henkilökohtaisen avun toteutuksessa huomioidaan lapsen itsemääräämisoikeus lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Alaikäisen lapsen palvelut toteutetaan yhteistyössä lapsen huoltajan tai muun lapsesta huolta pitävän henkilön kanssa. Lapsen oma mielipide on selvitettävä. Selvittäminen on toteutettava hienovaraisesti ja siten, ettei selvittämisestä aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välille. Lapsen

itseäänmääräämisoikeus ja osallisuus on huomioitava lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.

14.5. Asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen

Henkilökohtaiseen apuun voi sisältyä tarvittaessa asiakkaan turvallisuudesta huolehtimista esimerkiksi nostolaitteiden ja siirtymisen apuvälineiden käytössä, liikkumisen apuvälineiden käytössä, liikenteessä kulkemisessa ja liikkumisessa sekä kodinkoneiden ja laitteiden käytössä. Palveluntuottaja vastaa avustajan riittävästä osaamisesta asiakkaan tarpeisiin nähden. Palveluntuottaja huolehtii yhteistyössä asiakkaan tai asiakkaan läheisen kanssa avustajan perehdyttämisestä asiakkaan turvallisuuteen liittyviin tarpeisiin. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, vastataan niihin muilla palveluilla ja tukitoimilla.

14.6. Asiakkaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen tuki

Henkilökohtaisen avun palvelun asiakkaat kuuluvat perusterveydenhuollon piiriin. Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on asiakkaan hoitotaholla, joka voi olla hyvinvointialueen sotekeskus, kotihoito, erikoissairaanhoito tai asiakkaan valitsema yksityinen terveydenhoitopalvelu.

Henkilökohtaisen avun palvelu voi sisältää omahoitoa vastaavia terveydenhoidon toimenpiteitä. Asiakas on vastuussa omasta terveydenhoidostaan ja lääkehoidostaan. Asiakkaan tulee kyetä itsenäisesti tai tuetusti perehdyttämään henkilökohtainen avustaja terveydenhoitoon liittyviin avustamistoimenpiteisiin tai vamman tai sairauden aiheuttamiin erityistarpeisiin. Asiakkaan avustaminen terveydenhoidollisissa toimenpiteissä tai lääkehuollossa perustuu asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja palvelupäätökseen. Tarvittaessa asiakkaalta tai hoitotalolta voidaan pyytää kirjalliset perustiedot ja ohjeet avustamisen toteuttamiseksi.

Tarvittaessa palveluntuottaja hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet. Palveluun kuuluvat myös Covid-19 ja siihen rinnastuvien epidemioiden edellyttämät erityisjärjestelyt ja suojavälineet henkilökunnalle.

15. Yleiset henkilöstövaatimukset

Kaikkien työntekijöiden on oltava henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan työskentelyyn soveltuvia ja luotettavia. Työntekijöillä on oltava hyvä vuorovaikutustaidot. Asiakkaita on kohdeltava ystävällisesti ja kohteliaasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen osaaminen asiakkaan osallisuuden ja itseäänmääräämisen tukemisesta sekä tarvittaessa erityisen kommunikaatiokeinon käyttämisestä. Asiakasta avustavilla työntekijöillä on oltava ajantasainen tieto asiakkaalle tuotettavan palvelun sisällöstä, joka on määriteltävä asiakassuunnitelmassa. Asiakkaan omainen tai läheinen ei voi toimia palveluntuottajan palkkaamana avustajana.

Henkilöstön ammatillinen osaamisen on oltava ajantasaista, laadukasta ja asiakastarpeita vastaavaa. Palveluntuottajan on laadittava vuosittain henkilöstön kouluttamista ja osaamisen kehittämistä koskeva toteuttamissuunnitelma.

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä työtehtäviin. Perehdyttämätöntä työntekijää ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Henkilöstön poissaolot on korvattava vähimmäisvaatimukset täyttävillä ja tehtävään perehdytetyillä sijaisilla. Palveluntuottajan on huolehdittava myös alihankkijoiden työntekijöiden perehdyttämisestä. Alihankkijan työntekijän perehdyttämisen on toteuduttava tehtäväkohtaisesti. Palveluntuottajalla on oltava perehdyttämistä varten ajantasainen, kirjallinen perehdyttämissuunnitelma. Työntekijä ja työnantaja allekirjoittavat perehdyttämissuunnitelman ja palveluntuottaja arkistoi suunnitelman.

Palveluntuottajan on noudatettava työturvallisuutta koskevia säännöksiä, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä on oltava voimassa olevat, kirjalliset työ sopimukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilötyövoiman osalta palveluntuottajan on tarkastettava Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa olevan lupa ammatinharjoittamiseen.

15.1. Palveluyksikön vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä palvelun vastuuhenkilö, jonka on täytettävä seuraavat vaatimukset:

Sosiaalipalvelut ja tukipalvelut rekisteröidään Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri-rekisteriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Jos lupaviranomainen asettaa ehtoja vastuuhenkilön koulutukselle ja johtamiskokemukselle, nämä vaatimukset koskevat myös henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjaa. Mahdolliset vastuuhenkilön koulutuksen ja kokemuksen vaatimukset ovat Soteri-rekisteröinnin päätöksessä.

1. Koulutusvaatimus:

Henkilökohtaisessa avussa palveluntuottajan vastuuhenkilölle ei aseteta koulutusvaatimuksia.

2. Johtamistaidot:

Jos yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän, tulee palveluyksikön vastuuhenkilöllä olla vähintään yhden (1) vuoden työkokemus esihenkilön tehtävistä.

Vastuuhenkilöllä on oltava työkokemukseen perustuvat johtamistaidot, eli vähintään yhden (1) vuoden kokemus esihenkilöasemassa työskentelystä tai soveltuvat johtamisopinnot. Soveltuvina johtamisopintoina pidetään esimerkiksi lähiesihenkilötyön ammattitutkintoa tai johtamisen erikoisammattitutkintoa tai muuta laajuudeltaan vastaavaa johtamiseen liittyvää koulutusta.

Mahdollisuus poikkeamiseen johtamistaitoja koskevasta vaatimuksesta:

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että vastuuhenkilö suorittaa esihenkilötyön ammattitutkintoon johtavat opinnot vuoden sisällä palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksymisestä.

3. Riittävä alan tuntemus:

Vastuuhenkilöllä on oltava riittävä alan tuntemus. Osoituksena riittävästä alan tunteuksesta pidetään vähintään yhden (1) vuoden työkokemusta palvelun asiakasryhmälle toteutetuista palveluista.

4. Kielitaito:

Vastuuhenkilöllä on oltava erinomainen suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

15.2. Työntekijät

Henkilökohtaisen avustajan on oltava ominaisuuksiltaan ja osaamiseltaan soveltuva tehtävään. Avustajalla voi olla soveltuva koulutus, alan työkokemus tai muutoin hankittu riittävä osaaminen.

Työntekijällä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

15.3. Vastuu asiakkaan palvelusta ja asiakkaan avustaja

Palveluntuottajan vastuuhenkilö huolehtii asiakkaan palvelun toteuttamisesta ja siihen liittyvästä yhteistyöstä.

Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan palvelu mahdollisimman vähäisin työntekijävaihdoksia. Jos asiakkaan avustaja vaihtuu, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä hyvissä ajoin asiakkaalle. Palveluntuottaja huolehtii vaihdon suunnitellusti ja sovitusti siten, ettei katkosta palvelun tuottamiseen tule. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaihtaa oman avustajansa valintaan.

15.4. Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen

Palveluntuottajan on noudatettava voimassa olevia lakeja lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriotte lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palveluntuottaja kirjaa työntekijän rikosrekisteriotteen tarkistamisen ajankohdan ja tarkistajan nimen muistioon. Pohteella on pyynnöstä oikeus tutustua muistioon.

16. Palvelusetelin arvo

Palveluseteli määritellään ja myönnetään asiakkaalle euromääräisenä summana kuukautta kohti. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelusuunnitelman perusteella. Asiakkaalle annetaan tiedoksi henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo ja ohjeistus, miten seteliä käytetään. Asiakkaalla on mahdollisuus poiketa alun perin suunnitellusta henkilökohtaisen avun palvelun tuntien käytöstä palvelusetelin arvon puitteissa. Asiakkaalla ja palveluntuottajalla on vastuu siitä, että saldo ei kuukausitasolla ylitä. Hyvinvointialue ei vastaa setelin arvon ylityksestä aiheutuneista kustannuksista.

Palvelusetelin arvo määritellään kuukausitasolle ja jos setelin arvoa jää käyttämättä, sitä ei voi siirtää kuukaudelta toiselle. Henkilökohtaisen avun palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan.

Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, hyvinvointialueen viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen perusteella henkilökohtaisen avun järjestämistavan. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, voidaan palvelusetelipäätös perua ja palvelut järjestetään muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on kiinteä. Hyvinvointialue päättää voimassa olevan henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus-, toimisto- tai matkakuluja ei hyväksytä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/ tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matkaan kuluva ajasta tai kilometreistä ei makseta erillisiä korvauksia, eikä niitä voi laskuttaa myöskään asiakkaalta.

Palvelusetelin hinta sisältää dokumentointi- ja matkakulut ja se laskutetaan 15 minuutin tarkkuudella asiakkaan kanssa käytetystä ajasta. Laskutus tapahtuu ostopalvelujärjestelmän kautta. Asiakas ei maksa palvelusta omavastuuta.

Henkilökohtaisen avun tunti hinnat 1.3.2024 alkaen	
Palvelun toteuttamisaika	
ma-pe klo 6–18	26,00€
ma-pe klo 18–23	29,90€
ma-la klo 23–06	33,80€
la klo 6–18	32,50€
la klo 18–23	52,00€
la-su klo 23–06	58,50€
su, pyhät, aatot klo 6–24	52,00€

17. Laskutus hyvinvointialueelta

Palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta palvelusetelin arvoon saakka henkilökohtaisen avun toteutuneilta tunneilta.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu neljännestunnin tarkkuudella.

Palveluntuottajan tulee vastata palvelusetelijärjestelmään kirjattuihin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Laskutusosoite Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Vammaispalvelut

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Vammaispalvelut

003732213262200

PL 5016

02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy

Välittäjän tunnus: 003703575029

Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262200

Viite: Palse.fi -portaalista saatu laskuviite

18. Palveluntuottajan osallistuminen monialaiseen yhteistyöhön

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja Pohde-teen kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy esimerkiksi muihin sosiaalipalveluihin, terveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin, oppilaitosyhteistyöhön tai työllistymisen edistämiseen.

Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä asiakkaan palveluntarpeen edellyttämässä laajuudessa.

19. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää Pohde. Kirjaamiskäytäntöjen on oltava systemaattiset ja kirjaukset on toteutettava viiveettä. Pohde voi antaa kirjauskäytäntöistä tarkempia ohjeita, joita on noudatettava.

Ennen 1.9.2024 palveluntuottaja voi toteuttaa asiakastietojen kirjaamisen joko Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytyllä sertifioidulla A-luokan järjestelmällä tai B-luokan järjestelmällä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä)

TAI

Manuaalisella, paperille toteutettavalla kirjaamisella, jonka salassapito ja turvallinen säilytys varmistetaan Pohteen vaatimusten mukaisesti.

Manuaalinen, paperille toteutuva kirjaaminen ei enää 1.9.2024 lähtien ole sallittua.

Palveluntuottajan on selvitettävä asiakastietojen käsittelyn, kirjaamisen ja säilyttämisen sopimuksen mukainen toteutustapa tavalla ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

20. Palveluntuottajan raportointi

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista Pohteelle seuraavasti:

Välittömästi

- asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tilanteet ja poikkeamat
- muu merkittävästi palveluntuottajan toimintaan vaikuttava häiriö

Viipymättä

- asiakkaan tilanteessa tapahtuvat muutokset ja työskentelyyn vaikuttavat olennaiset seikat
- asiakkaan palvelua koskeva epäkohta tai epäasiallinen kohtelu

Kolmen kuukauden välein

- tiedot muista kuin vakavista poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista
- asiakkaiden ja läheisten tekemät muistutukset ja reklamaatiot sekä palveluntuottajan mahdolliset vastaukset

Vuosittain tai Pohteen erillisestä pyynnöstä

- tiedot henkilöstössä tapahtuneista muutoksista

Palveluntuottajan on toimitettava raportointi oma-aloitteisesti. Pohde voi vaatia raportoinnin toimittamista esimerkiksi sähköisessä järjestelmässä. Pohde antaa raportoinnin toteuttamisesta tarkemmat ohjeet. Pohteella on oikeus saada palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Pohteelle on pyynnöstä toimitettava asiakastiedot ilman aiheetonta viivytystä.

Palveluntuottaja on lisäksi Pohteen pyynnöstä velvollinen toimittamaan asiakaskohtaisen lausunnon liittyen esimerkiksi muistutukseen, kanteluun, oikeuskäsittelyyn tai vastaavaan.

21. Palveluntuottajan lupa

AVI:n tai Valviran yksityisten sosiaalipalvelujen lupa, rekisteröintipäätös tai hyvinvointialueen tai sitä edeltäneen kunnan tai kuntayhtymän rekisteröinti.

22. Virhe ja sanktiointi

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomais määräysten taikka asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe.

Sanktio ei muodosta vahingonkorvauksen ylärajaa, jos Pohde osoittaa, että rikkomuksesta on aiheutunut sanktiota suurempi vahinko.

Pohteella on oikeus vähentää sanktio palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

Olennaisena virheenä pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä Pohteelle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia tai virhettä ei Pohteen huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia.

22.1. Sanktiot

Henkilöstön vähimmäisvaatimukset

Pohteella on oikeus sanktioon, jos palveluntuottaja ei noudata henkilöstöä koskevia vaatimuksia, esimerkiksi sääntökirjassa yksilöityjä palveluyksikön vastuuhenkilölle ja palvelua toteuttaville työntekijöille asetettuja koulutukseen, kokemukseen tai kielitaitoon liittyviä vähimmäisvaatimuksia.

Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus.

Jos palveluntuottaja ei tämän jälkeen korjaa virhettä Pohteen asettamassa määräajassa, kuitenkin viimeistään kuuden viikon kuluessa, sanktio on 500 € / alkava viikko / vaatimukset alittava työntekijä. Sanktiota peritään jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.

Jos sanktion perusteena ollut palvelun virhe jatkuu pidempään kuin kolme (3) kuukautta, on hyvinvointialueella oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyntä välittömästi. Kolmen kuukauden jakso lasketaan Pohteen asettaman määräajan päättymispäivästä.

Perehdyttämättömän sijaisen käyttäminen

Pohteella on oikeus sanktioon, mikäli palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamisessa sijaista, jota ei ole asianmukaisesti perehdytetty tehtäväänsä.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus. Jos virhe uusiutuu, sanktio on 500 euroa / alkava viikko / kunnes sijainen on perehdytetty.

Perehdyttäminen toteennäytetään siten, että uusi työntekijä tai sijainen ja esihenkilö allekirjoittavat perehdyttämislomakkeen.

Palvelu ei toteudu palvelukuvauksen mukaisesti

Pohteella on oikeus sopimussakkoon, jos palveluntuottaja ei toteuta palvelua palvelukuvauksen mukaisesti.

Sopimussakko on:

- ensimmäinen virhe on huomautus, virhe on korjattava Pohteen asettamassa määräajassa,
- toinen virhe 60 päivän sisällä edellisestä virheestä, sakko on 150 €/ kerta,
- kolmas virhe 60 päivän sisällä edellisestä virheestä ja siitä eteenpäin 60 päivän sisällä edellisestä virheestä, sakko on 400 €/ kerta,
- toistuvana kyseessä on olennainen virhe

Asiakkaan perusoikeuksien loukkaaminen tai kaltoinkohtelu

Pohteella on oikeus sanktioon, jos palvelussa rajoitetaan ilman lain mukaista perustetta asiakkaan perusoikeuksia tai asiakas joutuu palveluntuottajan syyksi luettavan perusteen takia kaltoinkohdeksi.

Sakko on:

- ensimmäisellä kerralla 2000 €/ rikkomus,
- toinen virhe ja siitä eteenpäin tulkitaan olennaiseksi rikkomukseksi

Raportoinnin toimittaminen

Pohteella on oikeus sakkoon, jos palveluntuottaja ei ole toimittanut sovittua raportointia kohdan 20. Palveluntuottaja raportointi mukaan.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos palveluntuottaja ei tämän jälkeen korjaa virhettä Pohteen asettamassa määräajassa, sakko on 150 €/ puutteellinen tai puuttuva raportointi/ kerta.

Jos virhe uusiutuu, sakko on toinen virhe ja siitä eteenpäin 400 €/ puutteellinen tai puuttuva raportointi/ kerta.

Yleinen sanktio

Pohteella on oikeus sanktioon muusta kuin edellä mainitusta todennetusta virheestä. Sanktio on 1 000 euroa/ todettu virhe/ kerta. Mikäli kyseessä on olennainen virhe, sanktio on 5 000 euroa/ todennettu virhe.

22.2. Reklamaatiot

Reklamaatiot voidaan tehdä:

- kirjallisesti tai sähköpostilla palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle tai yhteisön viralliseen osoitteeseen tai reklamaatioiden vastaanottamiselle tarkoitettuun osoitteeseen tai
- suullisesti palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle.

Kirjallinen reklamaatio katsotaan tehdyksi, kun Pohde on edellä mainituin tavoin antanut reklamaation sisältävän asiakirjan postin kuljetettavaksi tai kun Pohde on lähettänyt sähköpostin annettuun osoitteeseen.

Palveluntuottajan on korjattava todennettu virhe viipymättä, virheen laadun ja merkityksen edellyttämässä ajassa. Palveluntuottajan on noudatettava Pohteen asettamaa, kohtuullista korjaamisaikaa.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen hyvinvointialueelle Pohteen ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen seurauksena tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Liitteet

Henkilötietojen käsittelyehdot

Alaliite 1 Henkilötietojen käsittelytoiminen kuvaus

Alaliite 2 Tilaaajan ohjeet Palveluntuottajalle

Alaliite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

Alaliite 4 Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Liite Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

1. Yleistä

- 1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä "Tilaaaja") ja Palveluntuottajan nimi (jäljempänä "Palveluntuottaja") välisen Sopimuksen (Sopimuksen nimi) liite. Näissä ehdoissa määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaaajan puolesta. Ehdot perustuvat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679) ja tietosuojaan liittyvän muun kansallisen ja EU-tasoisen lainsäädännön (jäljempänä yhdessä "Tietosuojalainsäädäntö") vaatimuksiin.
- 1.2. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.
- 1.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä Sopimusta, näitä Ehtoja ja näiden Ehtojen liitteitä sekä muita mahdollisia Tilaaajan antamia ohjeita. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä ehdoissa ole toisin sovittu.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "Käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näissä Ehdoissa ja näiden Ehtojen liitteessä 1 "Käsittelytoimien kuvaus" sekä liitteessä 2 "Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle".
- 2.3. Jos kohdan 2.1 mukaista Käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaaja laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen, näiden Ehtojen ja näiden Ehtojen liitteiden sekä muiden mahdollisten Tilaaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

- 3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle") mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.
- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai muun tietosuojan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Henkilö merkitään liitteeseen 1 "Käsittelytoimien kuvaus".
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkuulemisen suorittamiseen.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 3.7. Tilaajalla tai sen nimeämällä kolmannella osapuolella on oikeus auditoida palveluntuottajan tai sen alihankkijoiden välisen sopimuksen, Sopimuksen sekä näiden Ehtojen noudattaminen varmistuakseen siitä, että Palveluntuottaja on täyttänyt Sopimuksen sekä näiden Ehtojen mukaiset velvollisuutensa. Palveluntuottajan tulee esim. mahdollistaa Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Tilaajan henkilötiedot ovat.

Ilman erityistä perustetta tarkastusmenettely toteutetaan lähtökohtaisesti 30 vuorokauden ilmoitusaikaa noudattaen. Mikäli Tilaaja voi osoittaa erityisen perusteen tarkastuksen toteuttamiselle, kuten kohtuulliset syyt epäillä henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädännön tai näiden Ehtojen rikkomista tai tietoturvaloukkausta, on Tilaajalla oikeus käynnistää tarkastusmenettely 7 vuorokauden ilmoitusaikaa noudattaen.

Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Tilaajaa ja Tilaajan nimeämää kolmatta osapuolta auditoinnin suorittamisessa. Tilaaja ja Palveluntuottaja vastaavat auditoinnista itselleen aiheutuneista kustannuksista. Mikäli auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita, Palveluntuottaja vastaa auditoinnista myös Tilaajalle aiheutuneista

kustannuksista sekä Tilaajan nimeämän kolmannen osapuolen palkkiosta ja kuluista.

4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä Sopimusta, näitä Ehtoja ja näiden Ehtojen liitteitä sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, ilman aiheutonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä. Mikäli muutoshallintamenettelystä ei Sopimuksessa ole sovittu, Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat korvauksista etukäteen.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltäviä salassapitoehtoja. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa sopimuksen mukaisessa toiminnassa tietoon tullutta henkilötietoa ilmaista luvatta. Palveluntuottaja ei saa ilman Tilaajan lupaa luovuttaa Tilaajan henkilötietoja kolmansille.
- 5.2. Palveluntuottaja on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Sopimuksen, näiden Ehtojen ja muiden mahdollisten Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi näiden Ehtojen ehtoja. Mitä näissä Ehdoissa todetaan alihankkijoista, koskee Palveluntuottajan koko alihankintaketjua.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa. Sopimuksen voimaantulon myötä Tilaaja antaa Palveluntuottajalle luvan käyttää liitteessä 1 "Käsittelytoimien kuvaus" kuvattuja alihankkijoita. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti Tilaajalle henkilötietojen käsittelyssä käyttämänsä alihankkijat Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Tietosuojasopimuksen liitteessä ja huolehtii niissä mahdollisesti myöhemmin tapahtuvien muutosten päivittämisestä.
- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia

henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa alihankkijaa Tilaajan vaatimuksesta.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta tai lisäämisestä on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa. Mikäli Tilaaja vastustaa Palveluntuottajan ilmoittamaa muutosta alihankkijoissa, eivätkä Tilaaja ja Palveluntuottaja pääse asiasta yhteisymmärrykseen, on Tilaajalla oikeus päättää Sopimus sen mahdollisista päättämisperusteista riippumatta.

7. Palvelun paikka

7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla ja Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella myös käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä.

7.2. Palveluntuottaja ei saa tuottaa tai siirtää palveluita Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle ilman Tilaajan etukäteen antamaa lupaa (Liite 3 - Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle).

7.3. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti. Lainmukainen siirtomenettely kuvataan liitteessä 3 (Liite 3 - Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle)

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle liitteen 4 (Liite 4 "Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan. Tiedot voivat olla saatavilla osissa, jolloin tietoa tulee antaa sitä mukaan, kun sitä on saatavilla.

8.2. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista (kuten esim. tietojen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat), joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

- 8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä 4 (Liite 4 ” Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) tarkemmin kuvatulla tavalla.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

- 9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.
- 9.3. Salassapitoa ja Palveluntuottajan vastuuta koskevat sopimusehdot sekä muut sellaiset sopimusmääräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeenkin pysyvät voimassa Sopimuksen päättymisestä huolimatta.

10. Vastuut

- 10.1. Sopimuksessa, johon henkilötietojen käsittely perustuu, mahdollisesti olevaa vastuunrajoituslauseketta ei sovelleta näihin Ehtoihin ja näissä Ehdoissa asetettuihin velvollisuuksiin.
- 10.2. Palveluntuottajan korvausvastuu on määritelty näissä Ehdoissa ja soveltuvassa Tietosuojalainsäädännössä, mukaan lukien vahingonkorvausoikeudessa. Palveluntuottaja on vastuussa kaikista välittömistä vahingoista aiheutuneista kustannuksista täysimääräisesti mukaan lukien hallinnollisista sakoista, jotka ovat aiheutuneet Tilaajalle tästä Tietosuojasopimuksesta tai Tietosuojalainsäädännöstä johtuvien velvoitteiden rikkomisesta.
- 10.3. Mikäli Palveluntuottaja on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella rikkomalla Ehtoja, Ehtojen liitteitä tai muita mahdollisia Tilaajan antamia ohjeita, on se vastuussa myös välillisistä vahingoista aiheutuneista kustannuksista. Palveluntuottaja on vahingon havaittuaan velvollinen ryhtymään asianmukaisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi.
- 10.4. Mikäli Tilaaja on maksanut rekisteröidylle korvauksen Tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, Tilaajalla on oikeus periä samaan käsittelyyn osallistuneelta Palveluntuottajalta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Tilaajan ja Palveluntuottajan vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen tai tuomioistuimen tuomion taikka viranomaisen päätöksen mukaan.

Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1. Tietosuojaan yhteyshenkilöt

Tilaaaja:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava
08-315 2011 (vaihde)
tietosuoja@ppshp.fi

Palveluntuottaja:

Yhteyshenkilön nimi & asema organisaatiossa
Puhelinnumero
Sähköposti

Tilaaaja ja Palveluntuottaja ilmoittavat tarvittaessa yhteystietojen muutoksista.

2. Liitteen tarkoitus

Tämä liite on osa Tilaaajan ja Palveluntuottajan välisiä Henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tässä liitteessä tarkennetaan henkilötietojen käsittelytoimet, jotka liittyvät Tilaaajan ja Palveluntuottajan välisen Sopimuksen toteuttamiseen kuvaamalla henkilötietojen käsittelyn luonne ja tarkoitus, käsitellyt henkilötiedot, rekisteröityjen ryhmät, henkilötietojen käsittelyn kesto ja säilytysaika sekä henkilötietojen alikäsittelijät.

3. Henkilötietojen käsittelyn ympäristö

Hyvinvointialueen toimi- ja tehtäväalueet, joihin Palveluntuottajan suorittama henkilötietojen käsittely liittyy:

☐ Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria

OYS Psykiatria, Yhteiset palvelut, Alueellisesti organisoituvat lähi- ja aluepalvelut

☐ Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut

Työterveyshuolto, Digitaalinen sote-keskus, Alueellisesti organisoituvat lähi- ja aluepalvelut

☐ Ikäihmisten palvelut

Yhteinen osaamiskeskus, Yhteiset palvelut, Alueellisesti organisoituvat lähi- ja aluepalvelut

☐ Vammaispalvelut

OYS-Konsti, Yhteiset palvelut, Alueellisesti organisoituvat lähi- ja aluepalvelut

☐ OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito

Somatiikka, Ensihoito, Sote-valmiuskeskus

☐ Pelastustoimi

Tilannekeskus, Pelastustoiminta, Onnettomuuksien ehkäisy, Yhteiset palvelut

☐ Kuntoutus

OYS Kuntoutus, Yhteiset palvelut, Kuntoutuksen lähi- ja aluepalvelut

☐ Laboratorio

☐ Sairaanhoidolliset palvelut

Kuvantaminen, Välinehuolto/moniosaajapalvelut, Sairaala-apteekki

☐ Järjestämistoiminnot

Strategiatyö ja resurssiohjaus, Strategiset hankinnat, ohjaus ja valvonta, Kehittämistoiminta, Yhteistyö, osallisuus ja hyvinvointi, Tutkimus- ja opetustoiminta

☐ Konsernipalvelut

Hallintopalvelut, Henkilöstöpalvelut, Talous- ja hankintapalvelut, Tietohallinto, Tekniset palvelut, Ateria- ja puhtauspalvelut, Viestintä, Tutkimus ja koulutus

☐ Muu

Täydennä

4. Käsittelytoimien yksilöinti

☐ Terveysthuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi erikoissairaanhoidon, suunterveydenhoidon tai perusterveydenhuollon palveluiden tuottaminen
Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Sosiaalihuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi lastensuojelun, kotipalvelun tai palveluasuminen palveluiden tuottaminen
Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Pelastustoiminnan palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi pelastustoiminta, varautuminen tai väestönsuojelu
Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ ICT ja turvallisuus

Esimerkiksi ict-palveluiden tuottaminen
Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi henkilöstö- ja talouspalveluiden tuottaminen
Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Muu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

5. Käsitteltävät henkilötiedot

Palveluntuottaja käsittelee vain seuraavia henkilötietojen ryhmiä:

Yleiset

- | | |
|--|--|
| ☐ Nimi/nimet | ☐ Sukupuoli |
| ☐ Syntymäaika | ☐ Henkilötunnus |
| ☐ Osoite ja asuinvaltio | ☐ Yhteystiedot |
| ☐ Muu: Täydennä jos valittu | |

Erityiset

- ☐ Terveystilaa koskevat tiedot: Täydennä jos valittu
- ☐ Biometriset tiedot (mukaan lukien sormenjäljet ja iiristunnistus): Täydennä jos valittu
- ☐ Muu: Täydennä jos valittu

Sosiaalihuolto

Sosiaalihuollon asiakastiedot, jotka syntyvät sosiaalihuollon palveluissa esim. lastensuojelu, kotipalvelu, palveluasuminen

- ☐ Täydennä jos valittu

ICT ja turvallisuus

Esimerkiksi käyttäjätunnukset, käytönvalvonnan tiedot, sähköinen viestintä, kuvat/videotallenteet, kulunvalvonta.

- ☐ Täydennä jos valittu

Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi työhakemuksiin ja rekrytointiprosessiin liittyvä tieto, maksujen maksamiseen tarvittava tieto, työntekijän työtehtäviä koskevat tiedot, lomien ja vapaita koskevat tiedot.

- ☐ Täydennä jos valittu

6. Rekisteröidyt

Käsiteltävät henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

- ☐ Työnhakijat
- ☐ Työntekijät, viranhaltijat
- ☐ Sopimuskumppaneiden henkilöstö
- ☐ Potilaat, asiakkaat
- ☐ Vierailijat
- ☐ Muu: Täydennä jos valittu

7. Henkilötietojen käsittelyn kesto

- ☐ Henkilötietoja käsitellään niin kauan kuin se on tarpeen palveluiden tarjoamiseksi Sopimuksen mukaisesti
- ☐ Henkilötietoja käsitellään asti.
- ☐ Muu: Täydennä jos valittu

8. Henkilötietojen käsittelijän alihankkijat

Tähän listataan henkilötietojen käsittelijän sopimuksen kohteena olevassa toiminnassa mahdollisesti käyttämät alihankkijat, alihankkijan rooli palvelun tuottamisessa ja missä maassa alihankkija sijaitsee.

Alihankkija, rooli, sijaintimaa

9. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen

Liitteen 4 mukainen ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on tehtävä Tilaajan tietosuojavastaavalle sekä muulle Tilaajan nimeämälle taholle: Esimerkiksi sopimuksesta vastaava tai palvelutoiminnan yhteyshenkilö.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen koskettaessa Tilaajan ICT-palveluita, -järjestelmiä tai laitteita on ilmoitus tehtävä myös Tilaajan tietoturvan yhteyshenkilöille.

Alaliite 2 Tilaaajan ohjeet Palveluntuottajalle

Palveluntuottaja saa käsitellä henkilötietoja ainoastaan Tilaaajan antamien dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti. Tilaaajan tässä dokumentissa antamat ohjeet perustuvat Henkilötietojen Käsittelyn Ehtoihin ja numerointi viittaa Ehtojen vastaaviin kohtiin.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.2 Tekniset ja organisatoriset turvatoimet

A. Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja **Tilaaajan tietojärjestelmässä**:

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaaajalle kaikista Tilaaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

Palveluntuottajan vastuut ja velvoitteet kuvataan tarkemmin Tilaaajan ja Palveluntuottajan välisessä tietojärjestelmäsopimuksessa.

B. Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötiedot ovat **Palveluntuottajan tietojärjestelmässä**:

Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuhenkilö tai pääkäyttäjä. Palveluntuottajan tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpitovastuut. Palveluntuottajan tulee dokumentoida menettelytavat, joihin perustuen järjestelmän teknistä ja organisatorista turvallisuutta testataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Palveluntuottajan tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturva-uhat, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma. Palveluntuottajalla tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset, riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käyttötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatiot).

Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja luokitella tietojärjestelmässä käsiteltävät tietosisällöt (henkilötietoryhmät).

Palveluntuottajan tulee suojata erityiset henkilötietoryhmät tietosuojalain 6 §:n mukaisesti käsittelyn riskitasoon suhteuttaen.

Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaaajan henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu. Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Palveluntuottajan on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle. Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään. Palveluntuottajan on pyydettäessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaaajalle veloituksetta.

Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Palveluntuottajan toimesta käsitellään vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja. Palveluntuottajan tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.

Palveluntuottajan on huomioitava tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset myös sovelluskehityksessä.

Palveluntuottajan ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa Tilaaajan henkilötietoa.

Palveluntuottajan tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:

- Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
- Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
- Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.
- Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
- Mikäli järjestelmään kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka tai mikäli järjestelmään kirjaudutaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.

Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.

Palveluntuottajan tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:

- Erilaiset tietojen palautustarpeet huomioidaan.
- Varmuuskopiot suojataan asianmukaisesti.
- Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.

C. Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötietoja käsitellään **analogisesti (paperiaineisto)**:

Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsyvalvonnan suorittamistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.

Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaajalle viivytyksettä.

Palveluntuottaja saa suorittaa Tilaajan lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

3.5. Tilaaja voi esimerkiksi pyytää Palveluntuottajaa täydentämään tai päivittämään laadittuja dokumentteja, joihin tarvitaan henkilötietojen käsittelijän kuvauksia henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta. Mahdolliset ennakkokuulemiset ja niiden ajankohdat ilmoitetaan Palveluntuottajalle etukäteen

3.6 Ohjeistus palveluntuottajalle rekisteröityjen **tieto- ja tarkastuspyyntöjä** koskien:

1. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan tarkastuspyynnöt Tilaajan ohjeiden mukaisesti suoraan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 10, 90029 Pohde).
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Palveluntuottaja tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.
3. Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa pyydetyt tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Tilaajalle. Tilaaja toimittaa pyydetyt tiedot rekisteröidylle saatuaan ne Palveluntuottajalta.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Tilaajan niin edellyttäessä, kaikkien Palveluntuottajan alaisuudessa toimivien henkilöiden, joilla on pääsy henkilötietoihin ja/tai oikeus käsitellä henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.2. Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla, jonka Tilaaja on hyväksynyt, tulee olla vastaava kelpoisuus ja palvelun tuottamisen edellytykset kuin Palveluntuottajalla.

6.4. Palveluntuottajan tulee perehdyttää alihankkijat Ehtoihin ja Tilaajan ohjeisiin. Alihankkijoiden tulee Tilaajan niin edellyttäessä lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.2. Henkilötietojen käsittely sopimuksen päättyessä tai purkautuessa

- A. Ohjeistus Palveluntuottajalle **analogista (paperimuotoista)** aineistoa koskien, mikäli asiakirjoja ei ole siirretty Tilaajalle aikaisemmin:

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja tulee toimittaa Tilaajalle hallussaan olevat Tilaajan aineistot järjestettynä ja luetteloituna analogisena tai digitoituna Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

- B. Ohjeistus Palveluntuottajalle **sähköistä aineistoa** koskien, mikäli asiakirjoja ei ole siirretty Tilaajalle aikaisemmin:

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Tilaajan järjestelmään Tilaajan kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä esittää poistamisesta riittävä selvitys.

- C. Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaajalle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia Tilaajan tarkemman ohjeistuksen mukaisesti.

Jos sähköinen siirto ei ole mahdollinen, niin Palveluntuottajan tulee siirtää em. henkilötiedot analogisessa muodossa säännöllisesti noudattaen edellä kuvattua analogisen aineiston siirto-ohjeistusta.

Liite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

3. *Liitteen tarkoitus*

Tämä liite on osa Tilaajan ja Palveluntuottajan välisiä Henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tässä liit-teessä määritellään Tilaajan henkilötietojen käsittely Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolella.

Liite dokumentoi Tilaajan etukäteen antaman luvan Palveluntuottajan ja/tai tämän alihankkijan suorittamalle EU:n/ETA:n rajat ylittävälle henkilötietojen käsittelylle. Liitteessä kuvataan, mikä rajat ylittävä siirto on kyseessä, laillisen tiedonsiirron toteuttava järjestely sekä mahdolliset lisäsuojatoimet.

3. *EU/ETA:n rajat ylittävä siirto*

Kuvaus EU/ETA:n rajat ylittävästä tiedonsiirrosta ja sen tarkoituksesta.

Tiedonsiirron osapuolet ja kohdemaat

Yksilöidyt osapuolet ja roolit ml. tiedon vastaanottaja sekä siirron kohdemaat

Rekisteröityjen ryhmät

Esim. potilaat, työntekijät, vierailijat

Siirrettävät henkilötiedot

Esim. nimi, käyttäjätunnus, henkilötunnus, potilastiedot, biometriset tiedot

Tiedonsiirron kohteena olevat käsittelytoimet

Esim. laboratoriotutkimus, radiologinen tutkimus, laitteiston huolto ja ylläpito, aineiston säilyttäminen

3. *Tiedonsiirron toteuttava järjestely*

EU/ETA:n rajat ylittävän tiedonsiirron oikeuttava järjestely ja Tilaajan etukäteisesti hyväksymä tiedonsiirtomekanismi. Käytettäessä kohtien 3.2-3.4 mukaisia siirtomekanismeja, täydennetään kohtaan 3.5 lisäsuojatoimenpiteet.

3.1 Komission päätös

☐ Siirto tietosuojan riittävyyttä koskevan komission päätöksen perusteella (art. 45)

3.2 Siirto asianmukaisia suojatoimia soveltaen

☐ Viranomaisten tai julkisten elinten välinen oikeudellisesti sitova ja täytäntöönpanokelpoinen väline (art. 46(2)(a))

☐ Yritystä koskevat sitovat säännöt (art. 46(2)(b), art. 47)

☐ Komission antamat tietosuojaa koskevat vakiolausekkeet (art. 46(2)€)

- ☐ Tietosuoja koskevat vakiolausekkeet, jotka tietosuojaviranomainen vahvistaa ja komissio hyväksyy (art. 46(2)(d))
- ☐ Hyväksytyt käytännösäännöt (art. 46(2)€, art. 40)
- ☐ Tietosuoja koskeva hyväksytty sertifiointimekanismi (art. 46(2)(f), art. 42)

3.3 Erityistilanteita koskevat poikkeukset

- ☐ Rekisteröidyn antama ennakollinen ja nimenomainen suostumus (art. 49(1)(a))
- ☐ Rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen siirtoa koskevan sopimuksen toimeenpano (art. 49(1)(b))
- ☐ Siirto on tarpeen rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen toteuttamiseksi (art. 49(1)€)
- ☐ Tärkeät yleistä etua koskevat syyt (art. 49(1)(d))
- ☐ Oikeusvaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen (art. 49(1)€)
- ☐ Rekisteröidyn tai muun henkilön elintärkeä etu (art. 49(1)(f))
- ☐ Siirto tehdään rekisteristä, jonka tarkoituksena on tietojen antaminen yleisölle (art. 49(1)(g))

3.4 Muu

Täydennä

3.5 Lisäsuojatoimenpiteet

Siirrossa sovellettavat lisäsuojatoimenpiteet: Esim. henkilötietojen pseudonymisointi, kryptaus, henkilötietojen vastaanottaja ei tallenna tietoja/henkilötietojen käsittely tapahtuu etäyhteyden välityksellä

Liite 4 Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, kuitenkin viimeistään 36 tuntia tietoturvaloukkauksen havaittuaan asiasta rekisterinpitäjälle. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheutonta viivytystä. Ilmoita tähän lomakkeeseen merkityt tiedot turvasähköpostilla tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse liitteessä 1 (Liite 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus) merkityille tahoille.

1. Yhteystiedot

Palveluntuottajan nimi, y-tunnus ja yhteystiedot:
Täydennä

Toimintayksikkö, jossa tietoturvaloukkaus tapahtui ja yksikön esihenkilö:
Nimi ja yhteystiedot

2. Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
Alkamispäivä Pvm; Päätymispäivä Pvm

Onko tietoturvaloukkaus edelleen käynnissä?
Kuvaus

Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miksi tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miten ja milloin tietoturvaloukkaus tuli ilmi?
Kuvaus

Jos ilmoituksen tekoaika ylittää Sopimuksen Ehdoissa sovitun määräajan, perustelut:
Perustelut

3. Kuvaus tietoturvaloukkauksesta

Vapaamuotoinen kuvaus tietoturvaloukkauksen tavasta, syystä, mahdollisista seuraamuksista ja muista tietoturvaloukkauksen kannalta oleellisista seikoista, esim. loukkauksen kohteena olevien henkilötietojen käsittelyyn käytetyt järjestelmät ja sovellukset.
Kuvaus

4. Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

Mihin henkilötietoihin (esim. yhteystiedot, henkilötunnus, identiteettitiedot) ja rekisteröityjen ryhmiin (esim. työntekijät, potilaat, asiakkaat) tietoturvaloukkaus kohdistui?

Kuvaus

Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. terveystiedot)?

Kuvaus

Arvio tietoturvaloukkauksen kohteena olevien tallenteiden määrästä: Kuvaus

5. Rekisteröidyt

Kuinka montaa rekisteröityä tietoturvaloukkaus koskee?

Kuvaus

Ovatko rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?

Kuvaus

Onko henkilötietojen käsittelijälle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?

Kuvaus

Onko Palveluntuottaja ohjeistanut rekisteröityjä mahdollisista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Kuvaus

6. Mitä teknisiä ja organisatorisia suojatoimenpiteitä Palveluntuottaja on tehnyt ennen tietoturvaloukkausta (millaisilla toimenpiteillä loukkauksen kohteena olevat henkilötiedot on suojattu, esim. henkilöstön toimintaohjeet, tekniset suojaustoimenpiteet)?

Kuvaus

7. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköisistä haitoista, riskeistä ja seurauksista rekisteröidyille.

Kuvaus

8. Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

Onko Palveluntuottaja ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoimiseksi tai rajoittamiseksi?

Kuvaus

Onko loukkauksen kohteena oleva tieto saatu takaisin Palveluntuottajan haltuun? Jos kyllä, kuvaile miten ja milloin tämä tapahtui:

Kuvaus

Minkälaisiin toimiin Palveluntuottaja on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Kuvaus

9. Muuta

Onko Palveluntuottaja ilmoittanut tietoturvaloukkauksesta poliisille?

Kuvaus

Onko Palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta jollekin muulle viranomaiselle, mukaan lukien tietosuojan valvontaviranomaiset EU:n jäsenvaltioissa?

Kuvaus