

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja

SISÄLLYSLUETTELO

1.	SÄÄNTÖKIRJA	5
2.	MÄÄRITELMÄT	5
3.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT.....	7
3.1.	ASIAKKAAN ASEMA	7
3.2	PALVELUNTUOTTAJAN VALINTA	7
3.3	PALVELUSOPIMUS ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ.....	7
3.4	ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT	8
4.	PALVELUNTUOTTAJA.....	9
4.1.	PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN JA PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONTA	9
4.2.	PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNTÄ	11
4.3.	PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTUS	11
4.4.	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET	12
4.5.	VAADITTAVA RAPORTOINTI.....	13
5.	PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN	14
6.	SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ.....	15
7.	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO	15
8.	PALVELUN LASKUTUS HYVINVOINTIALUEELTA JA ASIAKKAALTA.....	17
8.1.	HYVINVOINTIALUE	17
8.2.	ASIAKAS.....	17
9.	VASTUUT JA VAKUUTUKSET	17
10.	VEROTUS	18
11.	VALVONTA	18
12.	SOPIMUSPERUSTEINEN VARAUTUMINEN.....	19
1.	PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET	21
1.1.	TOIMINNAN SISÄLTÖ	21
1.2.	TILAT, VARUSTEET JA APUVÄLINEET	22
1.3.	ATERIAPALVELU	23
1.4.	SIIVOUS JA VAATEHUOLTO.....	24
1.5.	ASIAKASTURVALLISUUS	24
1.6.	YLEISET HENKILÖSTÖÄ KOSKEVAT EHDOT.....	25
1.7.	HENKILÖSTÖMITOITUS.....	26
1.8.	TOIMILUPA JA VOIMASSA OLEVAT SUUNNITELMAT.....	27
1.9.	TOIMINTAYKSIKÖN VASTUUNHENKILÖ.....	27
1.10.	HOITON JA HOIVAAN OSALLISTUVA HENKILÖSTÖ.....	27
1.11.	HOIVA-AVUSTAJAT	28
1.12.	HOIVA-AVUSTAJAN KOULUTUKSEN SISÄLTÖ JA LAAJUUS	29
1.13.	OPISKELIJAT	30
1.14.	PÄIVITTÄISTÄ PALVELUA OHJAAVA RAI-POHJAINEN HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA	30
1.15.	ASIAKKAAN HYVINVOINNIN, OSALLISUUDEN JA TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN	31
1.16.	ASIAKKAAN SAIRAANHOIDOLLISET PALVELUT	32
1.17.	ELÄMÄN LOPPUVAIHEEN HOITO.....	33

2.	ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ JA RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	33
2.1.	ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ/ KIRJAAMINEN	33
2.2.	RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	33
3.	RAPORTOINTI	34
4.	PALVELUSETELIN ARVO YMPÄRIVUOROKAUTISESSA PALVELUASUMISESSA	34
5.	HINTOJEN MUUTOKSET YMPÄRIVUOROKAUTISESSA PALVELUASUMISESSA	35
6.	LASKUTUS HYVINVOINTIALUEELTA JA ASIAKKAALTA	35
7.	MAKSUT.....	36
8.	PALVELUNTUOTTAJAN TEHTÄVÄT MONIALAISESSA TYÖSSÄ.....	37
9.	VIRHE JA SANKTIOINTI	37
9.1.	SANKTIOT	37
HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN EHDOT PALVELUNTUOTTAJALLE		40
1.	YLEISTÄ	40
2.	OSAPUOLTEN ROOLIT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSSÄ.....	40
3.	PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET	41
4.	TILAAJAN OHJEET	42
5.	PALVELUHENKILÖSTÖ	42
6.	ALIHANKKIJAT, JOTKA KÄSITTELEVÄT HENKILÖTIETOJA.....	42
7.	PALVELUN PAIKKA	43
8.	TIETOTURVALOUKKAUKSET	43
9.	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PÄÄTTYMINEN	44
10.	VASTUUT	44
	LIITTEET.....	45
ALALIITE 1 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS.....		46
1.	TIETOSUOJAN YHTEYSHENKILÖT	46
2.	LIITTEEN TARKOITUS	46
3.	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN YMPÄRISTÖ.....	46
4.	KÄSITTELYTOIMIEN YKSILÖINTI.....	47
5.	KÄSITELTÄVÄT HENKILÖTIEDOT.....	47
6.	REKISTERÖIDYT.....	48
7.	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN KESTO	48
8.	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELIJÄN ALIHANKKIJAT	49
9.	TIETOTURVALOUKKAUKSISTA ILMOITTAMINEN	49
ALALIITE 2 TILAAJAN OHJEET PALVELUNTUOTTAJALLE.....		50
3.	PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET	50
5.	PALVELUHENKILÖSTÖ	52
6.	ALIHANKKIJAT, JOTKA KÄSITTELEVÄT HENKILÖTIETOJA	53
9.	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PÄÄTTYMINEN.....	53
ALALIITE 3 HENKILÖTIETOJEN SIIRTO EU/ETA:N ULKOPUOLELLE.....		54
1.	LIITTEEN TARKOITUS.....	54
2.	EU/ETA:N RAJAT YLITTÄVÄ SIIRTO	54
3.	TIEDONSIIRRON TOTEUTTAVA JÄRJESTELY.....	54
3.1	<i>Komission päätös</i>	<i>54</i>
3.2	<i>Siirto asianmukaisia suojatoimia soveltaen.....</i>	<i>54</i>

3.3 Erityistilanteita koskevat poikkeukset	55
3.4 Muu	55
3.5 Lisäsuojatoimenpiteet	55

ALALIITE 4 ILMOITUS HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUKSESTA 56

1. YHTEYSTIEDOT	56
2. PERUSTIEDOT TIETOTURVALOUKKAUKSESTA	56
3. KUVAUS TIETOTURVALOUKKAUKSESTA	56
4. HENKILÖTIEDOT, JOIHIN TIETOTURVALOUKKAUS KOHDISTUI	56
5. REKISTERÖIDYT	57
6. MITÄ TEKNIISIÄ JA ORGANISATORISIA SUOJATOIMENPITEITÄ PALVELUNTUOTTAJA ON TEHNYT ENNEN TIETOTURVALOUKKAUSTA (MILLAISILLA TOIMENPITEILLÄ LOUKKAUKSEN KOHTEENA OLEVAT HENKILÖTIEDOT ON SUOJATTU, ESIM. HENKILÖSTÖN TOIMINTAOHJEET, TEKNISET SUOJAUSTOIMENPITEET)?	57
7. KUVAUS HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUKSEN TODENNÄKÖISISTÄ HAITOISTA, RISKEISTÄ JA SEURAUKSISTA REKISTERÖIDYILLE.	57
8. TIETOTURVALOUKKAUKSEN TUTKIMINEN, RAJOITTAMINEN JA SIITÄ TOIPUMINEN	57
9. MUUTA	57

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 tuottaessa 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 toimittamisesta.

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 (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.
3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan sitä, että palvelusetelin arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 56 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan.
4. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset täyttävä palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
5. **Omavastuusuudella** 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** Effector on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen ja palvelujen käyttämiseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy 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. Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 c §:n mukaista ympärivuorokautista asumispalvelua yksikössä, jossa on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavaa henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden.

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 päätösvaltainen 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 tilaaja 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 sosiaaliasiamieheen 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 tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot.
- 2) Sosiaalipalveluiden osalta aluehallintoviraston/ Valviran lupa ympärivuorokautisen asumispalveluiden tuottamisesta.
- 3) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma.
- 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-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 tilaajan hyväksyntä ilmoittamansa alihankkijan käyttämiseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelun tuottamisessa käyttämänsä alihankkijat tilaajalle. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisesti velvoitteiden selvittämisestä ja täyttämistä 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 kerran 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, mikäli:

- 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 veloitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin veloitteisiin. 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) 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.

- 7) huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
- 8) noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
- 9) 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.
- 10) tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä.
- 11) tarkistaa palvelusetelijärjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.
- 12) ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuotetaan palveluja palvelusetelillä.
- 13) sitoutuu, että palvelun markkinointi on hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.
- 14) 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 ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Hyvinvointialue edellyttää yksityisiltä palveluntuottajilta haitta- ja vaaratapahtumien järjestelmällistä kirjaamista, seurantaa 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 huomioon 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 palveluseteliportaalisissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalisissa, 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.

Palveluntuottaja voi toteuttaa asiakastietojen kirjaamisen 31.8.2024 saakka 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 vaihtoehtoisesti manuaalisella, paperille

toteutettavalla kirjaamisella, jonka salassapito ja turvallinen säilytys varmistetaan tilaajan vaatimusten mukaisesti. Manuaalinen, paperille toteutuva kirjaaminen ei enää 1.9.2024 lähtien ole sallittua.

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 sähköisestä käsittelystä (159/2007), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 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, asianhallintapalvelupäällikkö erkka.kaukonen@pohde.fi, puh: 0405685025.

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 vaitiolovelvollisuutteen 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.

Salassapitoa 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 palveluseteliportaalissa palvelusetelikohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmän kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä palveluseteliportaalin muodostama koontilaskuviite ja kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muista palveluista tai kuluista.

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 asiakasmaksuyksikköön 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 mynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan mainitun lain 38 §:n mukaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalipalvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hullosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten hullosta, 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 täytyessä 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

Tilaaajan 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 tilaaajan ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa sekä tehtävä yhteistyötä tilaaajan ja muiden toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava tilaaajan 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) tilaaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla. Varautumisessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin, tilaaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava tilaaajan antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen yksilöidystä häiriötilanteisiin liittyvistä selkeistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Lisääntyneihin kustannuksiin eivät kuulu esimerkiksi laite- tai ohjelmistohankinnat tai henkilöstön perehdyttämiseen liittyvät kustannukset. Mikäli tilaaja luovuttaa varusteita tai välineitä palveluntuottajan käyttöön, on palveluntuottajan

hyödynnettävä niitä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen mahdollisten omien vastaavien välineidensä korkeammista kustannuksista.

Palvelukohtainen osio - Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille. Ikääntyneellä asiakkaalla tarkoitetaan lain (980/2012) mukaan iäkästä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt ikääntymisen myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi tai ikääntymiseen liittyvän rappeutumisen johdosta. Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 c §:n mukaista asumispalvelua yksikössä, jossa on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavaa henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden.

1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

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

1.1. Toiminnan sisältö

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on pitkäaikaista. Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka eivät enää selviydy kotonaan turvallisesti kotiin annettavien palveluiden ja tukitoimien turvin sekä hoidon ja huolenpidon tarve on runsasta ja ympärivuorokautista.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan asuminen ja eläminen elämänsä loppuun asti kodissaan ylläpitämällä asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä kuntouttavan työotteen ja monipuolisen kuntouttavan toiminnan avulla.

Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisältö suunnitellaan aina yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Tavoitteena on tukea ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua kodikkaassa ympäristössä, jossa tarvittava hoito ja huolenpito on turvattu myös silloin kun asiakkaan toimintakyvyssä ja terveyden tilassa tapahtuu muutoksia. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen kohdistuu asiakkaille, joilla kotona asumista tukevista palveluista ja tukitoimista huolimatta kotona asuminen ei ole turvallista joko

itsenäisesti asuen tai omaisen kanssa. Heillä on fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja/tai sosiaalisen toimintakyvyn huomattavaa heikentymistä. Asiakkaat, jotka tarvitsevat monien sairauksien vuoksi ympärivuorokautista hoivaa ja valvontaa. Hoivan ja valvonnan tarvetta on säännöllisesti myös yöaikaan.

1.2. Tilat, varusteet ja apuvälineet

Palveluntuottajalla tulee olla ympärivuorokautisen palveluasumisen edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö toimintarajoitteisille henkilöille. Tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Palveluntuottajan järjestämässä asunnossa on huomioitava Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017 ja ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus-, ja työtilasta 1008/2017. Palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokraamisesta laaditaan asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain, jatkossa (481/1995) mukainen vuokrasopimus. Asiakkaalta perittävä vuokra (sisältäen vuokran, vesimaksun ja lämmityskustannukset) saa ylittää enintään 10 % Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärän, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän eläkkeensaajan asumistuen saamiselle.

Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava yhden hengen huone ja mahdollisuuksien mukaan oma wc-pesutila. Asiakas voi kalustaa vuokraamansa huoneiston omilla kalusteillaan. Asiakas voi tarvittaessa ottaa kotivakuutuksen omalle irtaimistolleen, mutta palveluntuottaja ei voi velvoittaa asiakasta ottamaan sitä. Erityistilanteissa ja perustelluista syistä voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Kahden hengen huoneissa asukkaita voi olla enintään 10 % virallisesta asukasluvumäärästä. Huonekoko määräytyy Valviran tai aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan mukaisesti.

Palveluntuottaja perii asukkaalta asuinhuoneiston vuokran ja tekee asunnosta huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa. Asiakas maksaa yhteisten tilojen käyttämisestä erikseen korvauksen asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuokrasopimuksen perusteella. Henkilöstön toimisto- ja sosiaalitilojen kustannuksia ei vyörytetä asiakkaan vuokraan. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi. Yksikön ympäristö (aidattu piha-alue tai tilava ulkoiluparveke) mahdollistaa päivittäisen turvallisen ulkoilun. Yksikössä on asukkaille yhteisiä oleskelutiloja, jotka palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä.

Palveluntuottaja huolehtii, että tilat ja varusteet ovat asiakkaiden hoitoon ja hoivaan soveltuvia ja heillä tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon. Yksikössä tulee olla riittävästi yhteiskäyttöön tarkoitettuja liikkumisen, hygienian hoitoon tai siirtymiseen tarvittavia apuvälineitä (esim. suihkutuoli, henkilönostin, yhteiskäyttöön

tarkoitettu pyörätuoli, Eeva-teline). Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien varusteiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä ja työturvallisuutta tukevien välineiden hankinnasta, kustannuksista ja laitteiden ylläpidosta. Hoitoon liittyviä välineitä ovat mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari ja vaaka. Henkilökohtaiset apuvälineet asiakas voi saada yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuva. Palveluntuottaja hankkii ja kustantaa sähkökäyttöisen hoitosängyn asiakkaille. Asiakkaalle myönnetään inkontinenssisuojat voimassa olevan hoitotarvikejakelun ohjeen mukaisesti.

Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet (esimerkiksi MRS-, ESPL-, HIV- ja hepatiitti (A, B, C) -asiakkaiden tarvitsemat suojavälineet).

Palveluntuottajan yksikössä tulee olla hoitajakutsujärjestelmä. Palveluntuottaja vastaa järjestelmän hankinnasta ja ylläpidosta sekä niistä aiheutuvista kustannuksista.

1.3. Ateriapalvelu

Palveluntuottaja vastaa ateriapalvelun järjestämisestä ja kustannuksista. Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Ateriapalveluissa tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuosituksista sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin, sekä Ravitsemussuosituksia ikääntyneille-ohjetta.

Palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.

Ruoka on maukasta ja vaihtelevaa ja ruokalistan kierto on vähintään viisi viikkoa. Raaka-aineet ovat monipuolisia ja vihanneksia tai hedelmiä on tarjolla kaikilla aterioilla. Puuro ei ole pääruoka eikä päivän molemmilla aterioilla tarjota keittoa. Ruuan esillepanoon ja kattaukseen kiinnitetään huomiota. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuuksia esittää toiveita ja vaikuttaa aterioihin liittyen. Ruokailussa huomioidaan yleiset juhlapäivät ja asiakkaiden merkkipäivät.

Ateriapalvelussa on huomioitava erityisruokavaliot, kuten laktoositon, maidoton, gluteeniton, vehnätön, kasvis ja vegaaninen ruokavalio ja muut allergiaruokavaliot. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Yksikössä on sovittu menettelytavoista, miten heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Rakennemuutetut ruokavaliot (pehmeä, karkea sosemainen, sileä sosemainen ja nestemäinen ruokavalio) sisältävät riittävästi energiaa- ja suojaravintoaineita ja niitä täydennetään tarpeen mukaan.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakkaan hoitotyön suunnitelmaa. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria

(ravitsemustilan arviointi testi) tai vastaavaa mittaria sekä huomioidaan BMI. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja niiden poikkeamiin puututaan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

1.4. Siivous ja vaatehuolto

Palveluntuottaja vastaa siivouksen ja vaatehuollon järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottajan toimesta on järjestetty liinavaatehuolto ja tavanomainen vaatehuolto (sisältää asiakkaan tavanomaisten käyttövaatteiden huollon).

Asiakkaiden huoneet siivotaan pääsääntöisesti viikoittain. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen. Yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilmeen tulee olla siisti. Palveluntuottajalla on kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät.

1.5. Asiakasturvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakasturvallisuudesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan mm. muistisairaiden osalta (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta).

Palveluntuottajalla on kirjallisesti määritellyt hyvän hoidon periaatteet sekä menettelytavat, joilla puututaan asiakkaiden kaltoinkohteluun. Ohjeet sisältyvät myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain poikkeustilanteissa. Palveluntuottaja kirjaa vähintään omavalvontasuunnitelmaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Ohjeessa kuvataan, miten rajoittaminen toteutetaan asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen, mitkä ovat rajoittamistoimenpiteiden perusteet, menetelmät, rajoitusten seuranta sekä ilmoitus- ja kirjaamiskäytännöt.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ohjeistus hygieniasta ja infektioiden torjunnasta osana omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajalla on ajan tasalla oleva pelastuslain mukainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Henkilökunta on harjoitellut suunnitelman toimivuutta, paloturvallisuuskoulutuksia ja poistumisharjoituksia järjestetään yksikössä säännöllisesti.

Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin (vesi, sähkö, lämpö, it, ruoka) tulee sisältyä omavalvontasuunnitelmaan. Miten toimitaan näissä häiriö tilanteissa: ketä hälytetään, miten perehdytetään, mihin asiakkaat siirretään, onko henkilökunnan

puhelinnumerot esim. paperilla. ([STM 2019:10 Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161627/J_10_2019%20Valmius-%20ja%20jatkuvuudenhallinta%20suunnitelmaohje.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161627/J_10_2019%20Valmius-%20ja%20jatkuvuudenhallinta%20suunnitelmaohje.pdf))

Palveluntuottajan on huolehdittava Työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu mm. työkäytännöissä ja tilojen varustelussa.

1.6. Yleiset henkilöstöä koskevat ehdot

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset, jotka määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat. Työnantaja tarkistaa Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa olevan luvan ammatinharjoittamiseen ennen työsopimuksen laadintaa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä. Yhtenä osana perehdyttämistä on tarjousasiakirjoissa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilökunnan kanssa. Toimintayksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti (3 päivää vuosi). Toimintayksikön vastuuhenkilöllä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen, ISBAR-konsultoinnin ja NEWS-pisteytyksen käyttäminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Toimintayksikön vastuuhenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa hyvinvointialueelle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen

valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

Hoiva-avustajilla tulee olla riittävä suomen kielen taito. Mikäli hoiva-avustajan äidinkieli ei ole suomi, vaaditaan tyydyttävä suomen kielen suullinen taito.

1.7. Henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoituksen tulee perustua läkkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitusta koskevaan 1.10.2020 voimaan tulleeseen vanhuspalvelulain muutokseen (980/2012; L 565/2020) ja sitä koskevaan hallituksen esitykseen (HE 4/2020) sekä valvontaviranomaisen myöntämään yksityisten sosiaalipalvelujen antamisen lupaan. Toteutuneella henkilöstömitoituksella tarkoitetaan todellista, toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa olevien asiakkaiden määrään.

Tehostetussa palveluasumisessa henkilöstön toteumamitoituksen tulee olla palveluntuottajan luvan mukaisia sekä:

- Vähintään 0,65 hoitajaa/asukas ajalla 1.4.2023 - 30.11.2023
- Vähintään 0,70 hoitajaa/asukas 1.12.2023 lähtien.

Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden toteutuneisiin hoitopäiviin. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa hoitoa ja huolenpitoa, ohjausta ja neuvontaa sekä asiakkaan kuntoutusta edistäviä tehtäviä. Välittömään asiakastyöhön kuuluu asiointi ja arjen toimintojen toteuttaminen yhdessä asiakkaan kanssa. Välitön asiakastyö kattaa asiakkaan hyvinvoinnin ja terveydenhuollon tukemisen, osallisuuden ja vuorovaikutuksen tukemisen ja yhteistyön omaisten, läheisten ja edunvalvojan kanssa. Lisäksi asiakasta koskevien tietojen kirjaaminen, suunnitelmien laatiminen ja päivittäminen, terveydenhuollon ja muun kuntoutuksen tukeminen sekä monialainen yhteistyö on välitöntä asiakastyötä.

Välillisellä työllä tarkoitetaan asiakkaiden välitöntä palvelua mahdollistavia tehtäviä, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykki- ja kiinteistöhuoltoa sekä ruoan valmistusta ja lämmitystä, sekä yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä.

Yksiköissä voi olla erikseen avustava henkilökunta, joka vastaa välillisestä työstä. Jos välittömän asiakastyön toteuttamiseen tarkoitettua henkilöstöä käytetään välillisen työn toteuttamiseen, henkilöstö lasketaan mitoitukseen vain siltä osin kuin työpanos kohdistuu välittömään asiakastyöhön.

Henkilöstön poissaolot on korvattava vähimmäisvaatimukset täyttävillä sijaisilla, joilla on lain edellyttämä koulutus ja perehdytys työtehtäviin.

Palveluntuottajan on tarvittaessa voitava osoittaa, millä tavoin välillinen työ toimintayksikössä hoidetaan.

1.8. Toimilupa ja voimassa olevat suunnitelmat

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa aluehallintoviraston tai Valviran yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) säädetyn lain mukainen lupa toiminnalle. Muun kuin uuden yrityksen tai yksikön luvan on oltava voimassa tai ilmoituksen rekisteröitynä ennen kuin hyvinvointialue ja palveluntuottaja solmivat sopimuksen.

Palveluntuottajan tulee laatia lainsäädännön vaatimat suunnitelmat kuten omavalvontaohjelma, omavalvontasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma elintarvikkeiden käsittelyyn, lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, jossa on nimetty lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja, sekä pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787) ja turvallisuusselvitys yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma varautumisesta erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin kuvattuna.

1.9. Toimintayksikön vastuhenkilö

Toimintayksikön palveluiden vastuhenkilöllä on oltava koko sopimuskauden ajan aluehallintoviranomaisen tai Valviran edellyttämä koulutus ja kokemus.

Toimintayksikön palvelujen vastuhenkilöllä välittömän hoitotyön osuus voi olla enintään 50 %.

1.10. Hoitoon ja hoivaan osallistuva henkilöstö

Palveluntuottajalla on oltava palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen ja palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö. Henkilöstön on täytettävä sääntökirjassa henkilöstölle asetetut vähimmäisvaatimukset. Palveluntuottajan on mahdollista käyttää hyvinvointialueen työ- ja virkasuhteessa olevia henkilöitä palveluntuottamiseen.

lääkäiden henkilöiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä ovat:

- sairaan- ja terveydenhoitajat
- lähi- ja perushoitajat
- geronomit
- kodinhoitajat
- sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat
- sosionomi AMK-tutkinnon suorittaneet
- soveltuvan ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneet
- soveltuvan opistoasteisen tutkinnon suorittaneet
- fysio- ja toimintaterapeutit
- kuntoutuksen ohjaajat
- hoiva-avustajat
- viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät
- toimintayksiköiden johtajat ja vastuuhenkilöt

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.

Jokaisessa on työvuorossa oltava lain edellyttämä toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja.

Jokaisessa on työvuorossa oltava vähintään yksi (1) lain edellyttämä toisen asteen koulutuksen omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehuollosta.

Toimintayksikön henkilöstöstä 20 % on suorittanut THL:n RAI-verkkokoulutuksen (maksuton, <https://verkkokoulut.thl.fi/web/rai>) ja RAIsoft-verkkokurssin (verkkokurssin sisältö LTC, HC ja CMH).

Toimintayksikön henkilöstöstä 50 % on suorittanut THL:n saattohoitopassi -koulutuksen (maksuton, <https://verkkokoulut.thl.fi/login/index.php>). Saattohoitopassi on palliatiivisen hoidon ja saattohoidon verkkokurssi.

1.11. Hoiva-avustajat

lääkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitusta koskevan 1.10.2020 voimaan tulleen vanhuspalvelulain muutoksen (980/2012; L 565/2020) ja sitä koskevan hallituksen esityksen (HE 4/2020), mukaan hoiva-avustajat voidaan laskea mukaan henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön, sillä rajauksella, että he eivät voi työskennellä työvuorossa yksin eivätkä vastata lääkityksistä. Vanhuspalvelulaissa ja edellä mainitussa hallituksen esityksessä on määritelty välitön asiakastyö ja välilliseen työhön kuuluvat tehtävät, joita ovat esimerkiksi siivous, ruuanvalmistus ja pyykkihuolto, joita suoritetaan ilman asiakasta. Hoiva-avustajien tehtäviin voi sisältyä sekä välitöntä että välillistä työtä, mutta välilliseen työhön kuluva aikaa ei huomioida henkilöstömitoituksessa.

Hoiva-avustajia voidaan hyödyntää pääsääntöisesti tehostetun palveluasumisen yksiköissä, joissa toiminnan yksikköluonteen vuoksi on mahdollista tehdä työnjakoa työvuorossa työskentelevän henkilökunnan kesken. Välittömässä asiakastyössä hoiva-avustajat työskentelevät avustavissa tehtävissä. Työtehtävät liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen: peseytyminen, pukeutuminen, ruokailu, liikkuminen, ulkoilu ja toimintakyvyn ylläpitäminen.

Hoiva-avustajan tehtävissä työskentelevän työntekijän on kyettävä ohjaamaan ja avustamaan asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa ja huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan. Vuorovaikutus asiakkaiden ja muiden työntekijöiden kanssa edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja sekä ryhmätyötaitoja. Työ edellyttää oma-aloitteisuutta ja vastuullisuutta sekä riittävää suomen kielen taitoa.

1.12. Hoiva-avustajan koulutuksen sisältö ja laajuus

Hoiva-avustajan välittömän asiakastyön tehtävien osaamisvaatimuksia vastaavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat ovat:

- Kasvun ja osallisuuden edistäminen, 25 osp ja
- Ikääntyvien osallisuuden edistäminen, 35 osp.

Hoiva-avustajan tehtävissä voi toimia suoritettuaan hyväksytysti edellä mainitut ammatilliset tutkinnon osat, yhteensä 60 osaamispisteen laajuisen kokonaisuuden.

Edellä mainittu hoiva-avustaja voi toimia avustavissa tehtävissä. Hoiva-avustaja ei voi toimia yksin työvuorossa, eikä osallistua lääkahoitoon ilman asianmukaista lääkehoidon koulutusta. Hoiva-avustajat voidaan sisällyttää henkilöstömitoitukseen, sillä osuudella kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeista huolehtimista, välitöntä asiakastyötä. Mikäli hoiva-avustajan tehtäviin kuuluu muuta kuin avustavia tehtäviä, esimerkiksi siivousta, tätä osuutta ei lasketa hoitotyöhön liittyvään mitoitukseen. Hoiva-avustaja voidaan laskea mukaan toimintayksikön henkilöstömitoitukseen tilaajan tarkemmin ilmoittamalla tavalla.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen toimintayksiköissä työvuorossa voi olla lähtökohtaisesti yksi hoiva-avustaja kahta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä kohden. Työvuorokohtaista hoiva-avustajien määrän asianmukaisuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon asiakkaiden palvelutarpeet sekä työvuorossa työskentelevän muun henkilöstön määrä ja heidän osaamisensa.

Henkilöstön vähimmäismitoituksen ollessa 0,65 työntekijää asiakasta kohti viitteellinen hoiva-avustajien määrä voisi olla noin 1,5 työntekijä / 10 asiakasta kohti.

Henkilöstön vähimmäismitoituksen ollessa 0,70 työntekijää asiakasta kohti viitteellinen hoiva-avustajien määrä voisi olla noin 2 työntekijä / 10 asiakasta kohti.

1.13. Opiskelijat

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu toimintayksikköön sijaisiksi, kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Opiskelijat voivat toimia vain tilapäisesti sijaisena. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä on velvollisuus arvioida opiskelijan valmiudet ja se millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset (suoritettu hoiva- ja huolenpito, sekä lääkehoidon osuus). Toimintayksikön vastuuhenkilö määrittelee riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuut, toiminnan rajat ja velvoitteet. Opiskelija ei saa toimia missään terveydenhuollon ammattihenkilön toimissa, mikäli hänellä on opintojen aloittamisesta kulunut yli kymmenen vuotta.

Lääkehoitoon osallistuminen:

Sairaanhoitaja opiskelija (vähintään 140 op suoritettu) sairaanhoitajan sijaisena, osallistuu lääkehoitoon vain, jos lääkeluvat on kunnossa (perehdytys, koulutustentti, näytöt, lääkärin lääkelupa).

Sairaanhoitaja opiskelija lähihoitajan sijaisena, kun opintopisteitä n. 100–140, eivät osallistu lääkehoitoon.

Lähihoitaja opiskelija lähihoitajan sijaisena (suoritettu hoiva- ja huolenpito, sekä lääkehoidon osuus), eivät osallistu lääkehoitoon.

Tutkinnon ammatilliset perusopinnot kasvun ja osallisuuden edistäminen sekä Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen (yht. 55 osp) hyväksytysti suoritettuna ja näytöt aneituina lisäksi lääkehoitoa sisältävät osaamisalaopinnon (35–40 osp) hyväksytysti suoritettuna.

Lähihoitaja opiskelija, joka toimii lähihoitajan sijaisena ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen. Mikäli toiminnan kannalta on tarkoituksen mukaista, että ko. lähihoitajan sijainen antaa asiakkaalle valmiiksi annosteltuja ja luonnollista tietä annettavia lääkkeitä, työnantajan tulee varmistaa hänen osaamisensa näytöin ja edellytetään lääkärin allekirjoittamaa lääkelupaa.

1.14. Päivittäistä palvelua ohjaava RAI-pohjainen hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhden kuukauden kuluessa yksiköllinen hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma palvelutuottajan toimesta. Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan lääketieteellisen hoitosuunnitelman laatimiseen yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma arvioidaan ja päivitetään kuuden (6) kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa palvelutuottajan toimesta. Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta, oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa sen kaikissa

vaiheissa. Henkilökunta seuraa ja arvioi palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja sen toteutumista.

Asiakkaalle tulee nimetä oma-/vastuuhoitaja muuttopäivästä alkaen. Palveluntuottajan on asiakkaan suostumuksella tehtävä yhteistyötä myös asiakkaan läheisten ja omaisten kanssa. Asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus osallistua yksikön järjestämään hoitoneuvotteluun yhden kuukauden kuluessa hoidon aloittamisesta. Hoitoneuvottelu järjestetään aina tarvittaessa myös muuna ajankohtana asiakkaan hoitosuhteen aikana. Hoitoneuvottelun sisältö pohjautuu asiakkaan hoidon ja palvelun tavoitteisiin ja niiden sisältöön. Asiakkaalle ja hänen läheisille on järjestettävä mahdollisuus osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaan ja arviointiin. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältö pohjautuu RAI-toimintakykyarvioinnissa ilmenneisiin tarpeisiin, voimavaroihin ja riskitekijöihin.

1.15. Asiakkaan hyvinvoinnin, osallisuuden ja toimintakyvyn tukeminen

Palveluntuottajan on mahdollistettava asiakkaalle aito mahdollisuus elää omassa rytmissään ja tehdä valintoja. Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta, oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Tärkeää on, että asiakas voi tuntea ympäristön kodikseen, jossa hänellä on mahdollisuus noudattaa yksilöllisiä tottumuksiaan, tehdä valintoja ja tuntea olonsa turvallisiksi. Asiakkaalla on oikeus tavata ystäviä ja läheisiä. Palvelussa on keskeistä niiden sopivuus, riittävyys ja jatkuvuus asiakkaiden edun, toiveen ja tarpeiden mukaisesti. Toiminta on tavoitteellista ja asiakkaan voimavaroihin ja taitoihin pohjautuvaa. Palvelun toteuttamisen keskeisenä lähtökohtana ovat asiakkaan omat vahvuudet, voimavarat, mielipide ja tarpeet. Asiakkaan oma kokemus hyvinvoinnista ja elämänlaadusta on ensisijainen. Asiakkaan hoito toteutetaan toimintakykyä tukevalla ja ylläpitävällä sekä kuntoutumista edistävällä työotteella korostaen asiakkaan jäljellä olevia voimavaroja.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakas voi osallistua yhteisön elämään ja toiminnalliseen arkeen. Hänellä on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan. Palveluntuottaja järjestää asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioivaa ja niihin soveltuvaa liikunta-, virkistys- ja kulttuuritoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa. Tuottajalla on kirjallinen liikunta-, virkistys- ja kulttuurisuunnitelma, joka sisältää päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelman. Viikko-ohjelma on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Henkilökunta sitoutuu noudattamaan suunnitelmaa ja kehittämään toiminnan sisältöä. Asiakkaille järjestetään heidän tarpeeseensa soveltuvia liikuntaryhmiä sekä heidän toimintakykynsä mukaisia toiminnallisia ryhmiä. Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan osallistumaan heidän tarpeiden ja toimintakyvyn mukaisiin ryhmätoimintoihin. Harrastus- ja virkistystoimintaa on järjestettävä asiakkaiden tarpeen mukaisina aikoina, myös viikonloppuisin. Toimintaa tulee olla tarjolla joka päivä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja halukkuus ulkoiluun, tavoitteet ulkoilun määrästä ja toteutustavasta.

Palveluntuottaja mahdollistaa, että asiakkaan läheisten osallisuus asiakkaan elämässä jatkuu asiakkaan tottumusten mukaan. Tuottaja edistää asiakkaan ja hänen läheistensä yhteydenpitoa niin, että läheiset voivat osallistua aktiivisesti asiakkaan arkeen. Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti asiakastilaisuuksia ja omaisteniltoja. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa se, että asiakkaan ystävä, perheenjäsen tai kumppani voi lyhytaikaisesti yöpyä asiakkaan asunnossa palveluntuottajan kanssa sopimalla tavalla. Omaisille/läheisille tulee mahdollistaa yhteydenpito asukkaaseen etäyhteyksiä hyödyntämällä.

Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki. Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

1.16. Asiakkaan sairaanhoidolliset palvelut

Palvelun asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin. Palveluntuottajilla on käytössään hyvinvointialueen järjestämä lääkäripalvelu. Lääkäripalvelu on tarkoitettu ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuville asiakkaille. Lääkäripalvelun käyttö edellyttää, että palveluntuottajalla on käytössään sairaanhoitajaresurssi lääkärin yhteyshenkilön toimintaan.

Palveluun kuuluu asiakkaan avustaminen ja tukeminen päivittäisissä, kotioloissa tehtävissä hoitotoimenpiteissä. Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja laboratorionäytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan turvallisesta lääkehoidosta. Yksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito -opasta. Palveluntuottaja tarkistaa lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain ja tarvittaessa päivittää sen. Yksikössä tulee olla nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan vastuulle kuuluu lääkkeiden turvallinen säilytys, valvonta ja lääkehoidon vaikutusten seuranta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa ja jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen. Lääkeluvallinen, koulutettu työntekijä jakaa lääkkeet tai käytetään apteekin annosjakelua. Tällöin palveluntuottaja maksaa annosjakelun kustannukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. Hoitajalla tulee olla kirjallinen lupa (teoria, lääkelaskut, PKV) lääkehoidon toteuttamiseen sekä sairaanhoidollisten tehtävien näytöt. Rokotusta suorittavalta henkilöltä edellytetään rokotuskoulutusta ja -lupaa. Lääkehuoltoon sisältyy myös varautuminen asiakkaan mahdolliseen huumauslääkehoitoon. Huumauslääkkeiden (N-lääkkeet) säilytykseen tulee olla erillinen kiinteä lukittava kaappi.

Palvelussa on noudatettava yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten esimerkiksi Käypä hoito -suosituksia. Henkilökunnalle on oltava kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista. Kun asiakas tarvitsee erityisiä sairaanhoidollisia

tarvikkeita, tulee palvelua tuottavan henkilökunnan avustaa asiakasta reseptin ja tuotteiden hankinnassa.

1.17. Elämän loppuvaiheen hoito

Elämän loppuvaiheen hoito tarkoittaa asiakkaan hoitoa ja tukea sairauden viime vaiheissa, ennen asiakkaan kuolemaa. Asiakkaan siirtyminen saattohoitoon perustuu lääkärin päätökseen ja saattohoitosuunnitelmaan. Saattohoitopäätös tarkoittaa sitä, että asiakkaan hoidossa siirrytään parantavasta vaiheesta oireiden hoitoon. Saattohoito voi olla osa palliatiivista hoitoa ja sen tarkoituksena on tukea ja hoitaa yksilöllisesti kuolevaa ihmistä ja hänen läheisiään parhaalla mahdollisella tavalla inhimillisiä arvoja kunnioittaen. Saattohoidossa asiakas saa hyvän perushoidon, hänen fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja hengellisiin tarpeisiinsa vastataan, hänen oireitaan lievitetään ja hänen omaisiaan tuetaan. Palveluntuottajalla on oltava ohjeet kirjallisena ja hyvät käytännöt saattohoidon toteuttamiseen ja vainajan laittamiseen. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin ja henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asiakkaan saattohoidon toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on oltava riittävä sairaanhoidollinen osaaminen saattohoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottajalla on oikeus lisäkorvaukseen saattohoidon ajalta. Lisäkorvauksen määrä on enintään 50 % asiakaskohtaisen palvelun hinnasta enintään 30 vrk:n ajan. Palveluntuottaja esittää asiakkaan tarpeeseen perustuvan lisäresurssien tarpeen ja tekee siihen perustuvan lisäkorvausehdotuksen hyvinvointialueen hyväksyttäväksi.

2. Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä

2.1. Asiakastietojärjestelmä/ kirjaaminen

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti. 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 hyvinvointialue.

2.2. RAI-arviointijärjestelmä

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Palvelun laatua ja vaikutuksia seurataan RAI-tietoihin pohjautuvalla ympärivuorokautisen palveluasumisen laatu- ja vaikuttavuustyökalulla. RAI-arviointi tehdään uudelleen vähintään puolen vuoden päästä tai asiakkaan tilanteen muuttuessa oleellisesti. Säännöllisesti toteutettavilla RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan

tilannetta, hoidon ja suunnitelmien toteutumista. Suositus on, että RAI-arviointiin käytetään hyvinvointialueen tarjoamaa järjestelmää, jos se on mahdollista.

3. Raportointi

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista hyvinvointialueelle seuraavasti:

Välittömästi

- asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tilanteet, poikkeamat ja vaaratilanteet
- asiakkaiden ja läheisten tekemät muistutukset ja reklamaatiot sekä palveluntuottajan mahdolliset vastaukset

Vuosittain (toimintakertomuksen yhteydessä) tai tarpeen mukaan useammin

- tiedot hoidossa tapahtuneista poikkeamista, kuten lääkehoidon poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista
- RAI tiedot hyvinvointialueen erillisen ohjeistuksen mukaisesti
- Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn ja toimittamaan hyvinvointialueen yhteyshenkilölle kyselyn tulokset pyydettyssä muodossa ja aikataulussa.

Lisäksi palveluntuottajan on hyvinvointialueen erillisestä pyynnöstä toimitettava henkilöstömitoituksen ja henkilöstöä koskevien vähimmäisvaatimusten sekä tarjotun laadun seurannan edellyttämät tiedot kolmen viikon jaksoissa.

Palveluntuottajan on toimitettava raportointi oma-aloitteisesti. Hyvinvointialue antaa raportoinnin toteuttamisesta tarkemmat ohjeet. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Hyvinvointialueelle on pyynnöstä toimitettava asiakastiedot ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja on lisäksi hyvinvointialueen pyynnöstä velvollinen toimittamaan asiakaskohtaisen lausunnon liittyen esimerkiksi muistutukseen, kanteluun, oikeuskäsittelyyn tai vastaavaan.

4. Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Hyvinvointialueen tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

5. Hintojen muutokset ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Vuorokausihinta pitää sisällään asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja huolenpidon sekä ateriapalvelun.

Jos henkilöstömitoitus muuttuu 1.12.2023 alkaen 0,70 työntekijää asiakasta kohden, palveluntuottajan on mahdollista tehdä ensimmäinen hinnan korotus esitys perusteluineen 2023 lokakuun loppuun mennessä henkilöstömitoituksen muutokseen liittyen. Uudet hinnat tulevat voimaan 1.12.2023 alkaen.

Jos henkilöstömitoitus ei muutu 1.12.2023 alkaen, palveluntuottajalla on mahdollisuus esittää hinnankorotus esitys perusteluineen lokakuun loppuun mennessä. Hintaa voidaan tarkistaa enintään Tilastokeskuksen sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin (2015=100) ja elinkustannusindeksin (1951:10=100) vuosimuutosta vastaavasti siten, että sosiaalihuollon ansiotasoindeksin vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %. Lähtöindeksinä käytetään huhtikuun 2023 edeltävää viimeisintä julkaistua indeksin pistelukua. Tarkistusindeksinä käytetään kunkin kalenterivuoden lokakuun loppuun mennessä viimeisintä julkaistua pistelukua.

Uudet hinnat tulevat voimaan hinnanmuutosta seuraavan kalenterivuoden alusta. Hinnankorotus kohdistuu myöhempinä vuosina aiemmin korotettuun hintaan. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Jatkossa hinnantarkistus esitys on tehtävä kunkin kalenterivuoden lokakuun loppuun mennessä.

6. Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa hyvinvointialueelle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät sekä aterioiden määrät tilastointia (läsnäolopäivät) ja laskun maksamista varten. Palveluntuottaja voi periä hyvinvointialueelta ateriamaksun ainoastaan niistä aterioista, jotka asiakas on saanut.

Jos palvelu keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 7 vuorokaudelta 100 % ja seuraavilta 7 vuorokaudelta 50 %. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo

00.00–24.00). Kuoleman tapauksissa hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään.

Kun ympärivuorokautinen palveluasuminen alkaa, tulopäivä lasketaan laskutettavaksi päiväksi. Jos ympärivuorokautinen palveluasuminen päättyy, asiakkaan lähtöpäivä ei ole laskutettava päivä. Jos palvelu päättyy etukäteen sovitusti, hyvinvointialueen maksuvelvollisuus lakkaa viimeistä edellisenä palvelupäivänä.

Laskutusosoite

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten palvelut

003732213262100

PL 5016

02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy

Välittäjän tunnus: 003703575029

Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262100

Viite:

- Ympärivuorokautinen asuminen

7. Maksut

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta palveluseteliä vastaavan summan asiakkaan vuorokausihinnasta. Hintaan sisältyy ateriat. Asiakas maksaa itse palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen eli omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Hoivan ja huolenpidon omavastuuosuuden lisäksi asiakas maksaa asumisestaan vuokrasopimuksen mukaisen vuokran, joka pitää sisällään vesimaksun ja lämmityskustannukset. Asiakas maksaa erikseen käyttösähkömaksun, mahdollisen kotivakuutuksen sekä omat elämismenonsa. Elämismenoilla tarkoitetaan jokapäiväisiä menoja, joita henkilö tavanomaisissa päivittäisissä toimissaan tarvitsee. Elämismenoja ovat esimerkiksi ruokatarvikkeet, sähkö, tietotekniikka- ja puhelinkulut, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia, terveydenhuollon menot, parturi- ja kampaamokulut, harrastukset, vaatemenot ja matkakustannukset

Asiakkaan palvelusetelin arvo määritetään Pohteen asiakasmaksuyksikössä asiakkaan ja mahdollisen puolison nettotulojen perusteella.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan ateriamaksu sisältyy palvelun hintaan asiakasmaksulain uuden 10 h §:n mukaisesti. Palveluntuottaja ei peri ateriamaksua asiakkaalta. Hyvinvointialue maksaa ateriahinnan palveluntuottajalle asiakkaan läsnäolopäivien mukaisesti. Kaikki tukipalvelut sisältyvät ympärivuorokautisen palveluasumisen hintaan.

8. Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tiiviydellä. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit ja asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa järjestävät tahot.

Palveluntuottaja osallistuu hyvinvointialueen kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, suunnitelmien laatimiseen ja vastaaviin.

9. Virhe ja sanktiointi

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

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

Hyvinvointialueella on oikeus vähentää sanktio palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

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

9.1. Sanktiot

Palvelun henkilöstöä koskevat mitoitusvaatimukset

Hyvinvointialueella on oikeus sanktioon, jos henkilöstömitoitus ei ole aluehallintoviraston tai Valviran luvan mukainen tai vähintään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain mukainen.

Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus, jos mitoituksen alitus on kolmen viikon jaksolla alle 0,5 työpanosta.

Jos mitoituksen vajoaus on suurempi tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä hyvinvointialueen huomautuksen yhteydessä asettamassa määräajassa sopimussakko on 4 000 euroa henkilömitoituksen alittavan työpanoksen määrä / alkava kolmen viikon jakso, jolla mitoitus alittuu. Sanktion määrän laskemisen perusteena on hyvinvointialueen asiakkaiden määrä toimintayksikössä.

Esimerkki sanktion määrän laskemisesta

40 paikkainen yksikkö, jonka henkilöstömitoitus on 0,65. Toteutunut henkilöstömitoitus kolmen viikon seuranta-ajalla on ollut 0,60. Mitoituksen alitus on tällöin 0,05, joka alittuneena henkilöstömääränä on $40 \times 0,05 = 2,0$ työpanosta. Henkilöstömitoituksen alittamista koskeva sanktio on tällöin $4\ 000 \text{ euroa} \times 2,0 = 8\ 000 \text{ euroa}$.

Palveluntuottajalle määrätystä sanktiosta alkaa 3 kuukauden seuranta-aika. Jos luvan tai voimassa olevan lainsäädännön mukainen henkilöstömitoitus seuranta-aikana alittuu uudelleen kolmen viikon jakson aikana, sanktio on kaksinkertainen.

Jos virhe jatkuu pidempään kuin 3 kuukautta siitä, kun hyvinvointialue on saanut tietää virheestä tai reklamoinut siitä, on hyvinvointialueella oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, mikäli mitoitus alittuu merkittävästi.

Perehdyttämättömän sijaisen käyttäminen

Hyvinvointialueella 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 todennetaan siten, että uusi työntekijä tai sijainen ja esimies allekirjoittavat perehdytysohjelman.

Lääkeluvan puuttuminen työvuorosta

Hyvinvointialueella on oikeus sopimussakkoon, mikäli palvelussa jokaisessa työvuorossa ei ole vähintään yksi toisen asteen sosiaali- ja / tai terveydenhuollon tutkinnon omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehuollosta.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sanktio on 1 000 euroa / työvuoro, jossa puute esiintyy.

Yleinen sopimussakko

Hyvinvointialueella on oikeus sakkioon muusta kuin edellä mainitusta todennetusta virheestä. Sakko on 1 000 euroa / todettu virhe / kerta. Mikäli kyseessä on olennainen virhe, sakko on 5 000 euroa / todennettu virhe / kerta.

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 Tilaaaja 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-tasoisin 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 Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsitteelijänä 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 käsitteelijälle”) 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 vaikutustenvaikutuksen, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen 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 henkilö tietojen 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 määriteltyjä 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 Ehdossa todetaan alihankkijoista, koskee Palveluntuottajan koko alihankintaketjua.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon 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 luvottomasti 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 päättymisen

- 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 Ehdossa asetettuihin velvollisuuksiin.
- 10.2. Palveluntuottajan korvausvastuu on määritelty näissä Ehdossa 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 Tilaja on maksanut rekisteröidylle korvauksen Tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, Tilajalla on oikeus periä samaan käsittelyyn osallistuneelta Palveluntuottajalta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Tilajan ja Palveluntuottajan vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen tai tuomioistuimen tuomion taikka viranomaisen päätöksen mukaan.

Liitteet

- Liite 1 Käsittelytoimien kuvaus
- Liite 2 Tilajan ohjeet Palveluntuottajalle
- Liite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle
- Liite 4 Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Alaliite 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1. Tietosuojaan yhteyshenkilöt

Tilaaaja:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava
08-315 2011 (vaihe)
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

- Terveydenhuollon 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. Käsiteltävät henkilötiedot

Palveluntuottaja käsittelee vain seuraavia henkilötietojen ryhmiä:

Yleiset

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nimi/nimet | <input type="checkbox"/> Sukupuoli |
| <input type="checkbox"/> Syntymäaika | <input type="checkbox"/> Henkilötunnus |
| <input type="checkbox"/> Osoite ja asuinvaltio | <input type="checkbox"/> Yhteystiedot |
| <input type="checkbox"/> Muu: Täydennä jos valittu | |

Erityiset

- Terveydentilaa 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

Litteen 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 Tilaajan ohjeet Palveluntuottajalle

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

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.2 Tekniset ja organisatoriset turvatoimet

A. Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaajan tietojärjestelmässä:

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

Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle kaikista Tilaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

Palveluntuottajan vastuut ja veloitteet kuvataan tarkemmin Tilaajan ja Palveluntuottajan välisessä tietojärjestelmäsopimuksessa.

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

Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuuhenkilö 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 tietoturvaohauhat, 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 Tilaajan 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 pyydettyessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaajalle veloitusetta.

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 Tilaajan 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 kirjaututaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka tai mikäli järjestelmään kirjaututaan 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 (PPSHP Asiakirjahallinto, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo, PL 10, 90029 OYS).
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.

Alaliite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

1. Liitteen tarkoitus

Tämä liite on osa Tilaajan ja Palveluntuottajan välisiä Henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tässä liitteessä 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.

2. 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)(c))

Tietosuojaa koskevat vakiolausekkeet, jotka tietosuojaviranomainen vahvistaa ja komissio hyväksyy (art. 46(2)(d))

- Hyväksytyt käytännesäännöt (art. 46(2)(e), art. 40)
- Tietosuojaa koskeva hyväksytyt sertifiointimekanismi (art. 46(2)(f), art. 42)

3.3 Erityistilanteita koskevat poikkeukset

- Rekisteröidyn antama ennakkollinen 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)(c))
- Tärkeät yleistä etua koskevat syyt (art. 49(1)(d))
- Oikeusvaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen (art. 49(1)(e))
- 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

Alaliite 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 aiheetonta 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 suojaustoimenpiteitä 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