

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Lohjenneen hampaan hoidon palvelu- setelin sääntökirja

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa	4
1. Sääntökirja	4
2. Määritelmät	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
3.1. Asiakkaan asema	6
3.2. Palveluntuottajan valinta	6
3.3. Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä	7
3.4. Asiakkaan oikeusturvakeinot	7
4. Palveluntuottaja	8
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	8
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä	10
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	10
4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	11
4.5. Vaadittava raportointi	13
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	14
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä	14
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	15
8. Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	16
8.1. Hyvinvointialue	16
8.2. Asiakas	17
9. Vastuut ja vakuutukset	17
10. Verotus	18
11. Valvonta	18
12. Sopimusperusteinen varautuminen	19
13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Lohjenneen hampaan hoito	20
13.1. Palvelusetelin myöntämisen perusteet	20
13.2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	20
13.3. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	21
13.4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet	22
13.4.1 Tilat ja laitteet	22
13.4.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja	22
13.4.3 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset	22

13.5.	Palvelun sisältövaatimukset.....	23
13.6.	Hoidon erityistilanteet.....	24
13.7.	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	24
13.8.	Hoito- ja laskutustiedot.....	25
13.9.	Palvelun viivästyminen ja peruuntuminen	26
13.10.	Palvelun virhe	26
Liitteet	27

Henkilötietojen käsittelyehdot

Alaliite 1 Henkilötietojen käsittelytoiminnan kuvaus

Alaliite 2 Tilaajan ohjeet Palveluntuottajalle

Alaliite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

Alaliite 4 Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1. Sääntökirja

Sääntökirja ja sen soveltamisala

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

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

Sääntökirja ei ole sopimus hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä.

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

Sääntökirjan muuttaminen

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

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on määrärahasidonnainen.

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 terveystalouden 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. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

4. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisestä 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. **Omapastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen ja palvelujen käyttämiseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta.

7. **Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa**, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteuttavien sosiaali- tai terveystalouden tuottajaksi.

8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu-, asiakas- tai hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

9. **Lohjennon hampaan hoidon** palvelusetelillä tarkoitetaan suunterveydenhuollon ammattihenkilön arvion perusteella myönnettävää lohjennon hampaan hoidon palveluseteliä

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 rekisteröinti-ilmoitus aluehallintoviraston ylläpitämään yksityisten sosiaalipalveluiden rekisteriin kuulumisesta tai lupa palveluiden tuottamisesta tai kotipalvelun tukipalveluiden osalta kunnan/kuntayhtymän tai hyvinvointialueen rekisteröintipäätös TAI Terveydenhuollon palveluista yksityisen terveydenhuollon lupa tai ilmoitus itsenäisenä ammatinharjoittajana toimimisesta.

3) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma.

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 perustelusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisesti velvoitteiden selvittämisestä ja täyttämisestä käyttämiensä alihankkijoiden osalta.

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

Hyvinvointialue kehottaa palveluntuottajia liittymään Vastuugroup.fi -palveluun.

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

4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

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

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

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita hyvinvointialueen toimesta.

4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

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

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

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

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

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

4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

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

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

Palveluntuottajan tulee sitoutua seuraaviin kohtiin.

Palveluntuottaja:

1. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
2. sitoutuu, että tuotetut palvelut vastaavat jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta.

3. sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.
4. vastaa aiheutuneista kustannuksista, jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.
5. sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.
6. sitoutuu ettei palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ole työ- tai virkasuhteessa Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueeseen hoitaessaan palvelusetelillä tuotettavia palveluita tai tehtäviä. Mikäli ehdosta poiketaan, poikkeuksen perusteet kuvataan palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
7. on selvittänyt 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.
8. huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
9. noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
10. 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.
11. tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä.

12. tarkistaa palvelusetelijärjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.
13. ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuotetaan palveluja palvelusetelillä.
14. sitoutuu, että palvelun markkinointi on hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset.
15. 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, seuranta ja raportointia. Raportointi toteutetaan joko sähköisessä järjestelmässä tai manuaalisesti tarkoitukseen suunnitellulle lomakkeelle. Vakavista vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle.

5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

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

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

Palvelusetelin arvoa on korotettava asiakkaan erillisen hakemuksen perusteella, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat 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 palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

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

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

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

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

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

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

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

Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen 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, osoite: asianhallintapalvelupäällikkö erkka.kaukonen@pohde.fi, puh: 040 568 5025.

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

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

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

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

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 palvelupahtumia. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muista palveluista tai kuluja.

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

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

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

8.2. Asiakas

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

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta hyvinvointialueen 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 valvomaan muun sosiaalipalvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

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

11. Valvonta

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

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

12. Sopimusperusteinen varautuminen

Tilaaajan tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä tehtävien 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.

13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Lohjenneen hampaan hoito

13.1. Palvelusetelin myöntämisen perusteet

Hyvinvointialueen velvollisuutena on terveydenhuoltolain 1326 / 2010 26 §:n mukaan järjestää suun terveydenhuollon palveluja hyvinvointialueen asukkaille. Kun asiakas ottaa yhteyttä hyvinvointialueen suun terveydenhuollon yksikköön, terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi hoidon tarpeen ja määrittelee hoidon kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa (Terveydenhuoltolaki 51§).

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (jatkossa Pohde) myöntää lohjenneen hampaan hoidon -palvelusetelin asettamiensa myöntämisen perusteiden mukaan. Myöntämisen perusteena ovat yli 18 vuoden ikä ja tarve kiireettömän hampaan lohkeaman korjaukseen.

13.2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Pohteella työskentelevä suun terveydenhuollon ammattilainen voi myöntää lohjenneen hampaan hoitoa varten palvelusetelin asiakkaalle. Palvelusetelin myöntäjän tulee olla esteetön palvelusetelin myöntämisessä. Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueeseen hoitaessaan palvelusetelillä tuotettavia palveluita tai tehtäviä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Asiakas, joka valitsee palvelusetelin palvelumuodokseen, valitsee palveluntuottajan Pohteen hyväksymistä palveluntuottajista. Hyväksytyt palveluntuottajat löytyvät palse.fi- portaalista, jossa asiakas voi vertailla tarjolla olevia palveluntuottajia.

Myöntäessään palvelusetelin Pohde varmistaa, että palveluntuottaja saa käyttöönsä riittävät potilastiedot. Asiakas näkee hänelle myönnetyn palvelusetelin tiedot kirjautumalla palse.fi- portaalista.

Hyväksytyttyään palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan. Palveluntuottaja ottaa huomioon hoitotakuun asettamat määräajat. Palvelusetelin voimassaolo on määriteltä palvelusetelissä ja se myönnetään korkeintaan 3 kuukauden ajalle. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain siihen tarkoitukseen, johon se on myöntämispäätöksessä määriteltä.

Palvelusetelin saanut asiakas voi hakeutua kenelle tahansa palvelusetelituottajaksi hyväksytylle yksityiselle suun terveydenhuollon palveluntuottajalle. Asiakas ottaa yhteyttä Pohteen hyväksymään palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat suun terveydenhuollon palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva suun terveydenhuollon palveluseteliä käyttävä asiakas. Sopimuksen ehdot määräytyvät palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä tämän palvelusetelisääntökirjan toimintaohjeiden mukaisesti. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

13.3. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Lohjenneen hampaan hoidon palveluseteli on tasasuuruinen palveluseteli. Setelin arvo on 80 euroa.

Palveluntuottaja määrittää lohjenneen hampaan hoidolle yhden kiinteän hinnan.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa palveluseteliasiakkaille käyttämänsä hinnaston Pohteen määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä [palse.fi](#)-portaalissa. Portaalissa asiakas voi vertailla eri palveluntuottajien hintoja. Palvelusetelin arvon ylittävän osan asiakas maksaa itse. Veteraanitunnuksen omaavien asiakkaiden omavastuuosuuden maksaa Pohde.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan. Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki asiakkaalle koituvat kustannukset (esim. toimistomaksut), jotta asiakas pystyy vertaamaan kustannuksia. Hinnat tarkistetaan Pohteen pyynnöstä vuosittain lokakuussa ja ne tulevat voimaan aina tammikuun alusta alkaen. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa, mutta muutoksesta on ilmoitettava Pohteelle, jotta ne päivitetään asiakkaiden nähtäville.

Pohde ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Pohde on velvollinen suorittamaan suun terveydenhuollon palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuuosuudesta KELA-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Asiakkaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa.

Pohde voi muuttaa lohjenneen hampaan hoidon palvelusetelin arvoa. Muutoksesta ilmoitetaan palvelun tuottajille yleisen osan kohdan 1 mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palveluseteleiden arvoon arvonmuutos ei vaikuta.

13.4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet

13.4.1 Tilat ja laitteet

Palveluntuottajan toimitilojen ja lääkinnällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan suun terveydenhuollon asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset. Vastaanoton hygienian on oltava viranomaismääräysten, sekä Aluehallintoviraston ja Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen antamien erillisohjeiden mukainen.

13.4.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja

Palveluseteli voidaan myöntää hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen ja asiakkaan tulee päästä hoitoon suun terveydenhuollon palveluja koskevan hoitotakuun mukaisessa ajassa.

13.4.3 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määritellyjä terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista pätevyyttä.

Hammaslääkärit

Palveluntuottajaksi hakeutuvalla hammaslääkärillä tai erikoishammaslääkärillä tulee olla Valviran myöntämä lupa toimia hammaslääkärinä tai erikoishammaslääkärinä Suomessa, eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu.

Hammaslääkärillä tulee asiakkaita hoitaessaan olla avustaja, joka voi olla hammashoitaja, muu terveydenhuollon ammattilainen tai tehtävään työpaikkakoulutettu henkilö.

Muu hoito- ja avustavahenkilökunta

Palveluntuottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta, muuta riittävää pätevyyttä ja ammattitoiminnan edellyttämiä muita valmiuksia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhoitoalan koulutus.

Palveluntuottaja toimittaa hakeutusvaiheessa henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen sekä tarvittavat todistukset henkilöstön kielitaidosta. Terveystieteiden ammattihenkilöllä pitää olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen valtioneuvoston suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

13.5. Palvelun sisältövaatimukset

Suun terveydenhuollon palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, Käypä hoitosuositukseen ja laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat yhden lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet ja hoitoon tarvittavat materiaalit. Palveluseteli sisältää myös esimerkiksi mahdollisen puudutuksen ja tarvittavat kuvantamistutkimukset. Hampaan lohkeaman hoito voi käytännössä vaihdella pienestä hionnasta vaikeaan poistoon. Mahdollinen esilääkitys ei sisälly palvelusetelin arvoon.

Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, antaa potilasinformaatiota hoidosta sekä antaa hoitoon valmistautumisohjeet, vastaa hoidosta sekä hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta (omahoito/seuranta, jatkohoito). Palveluntuottaja myös huolehtii hoitamansa asiakkaan jälkihoidosta kuten mahdollisista jälkikontrolleista ja ompeleiden poistoista sekä kotihoidon ohjauksen antamisesta ja ne sisältyvät palvelusetelin arvoon.

Jos lohkeaman hoidossa päädytään suun ulkopuolella valmistettuun tai laboratoriovalmistukseen täytteeseen tai hampaan kruunutukseen, palveluntuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta laboratorio-, materiaali- ja toimenpidekustannukset palvelusetelin arvon ylimenevältä osalta. Lisäkuluista tulee keskustella asiakkaan kanssa paikkamateriaalia valittaessa ennen paikan valmistamista ja hoitosuunnitelma tulee kirjata selkeästi potilasasiakirjoihin.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä Pohteen suun terveydenhuollon palvelusetelin neuvontaan pyytäkseen lupaa korjata useampi lohjennut hammas kuin seteliin on myönnetty. Tällöin järjestelmään luodaan uusi seteli.

Asiakkaalle tehdään palvelusetelin hoitosuunnitelman mukainen hampaan lohkeaman korjaus hyvän hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Väliaikainen täyte voidaan valmistaa, mikäli tutkittuun tietoon, Käypä hoito -suositukseen ja laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuva hoito sitä edellyttää (esim. vaiheittainen eskavointi). Näissä tapauksissa hyvinvointialue vastaa hampaan lopullisesta res-

tauraatiosta. Asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä hyvinvointialueen valitse-
mansa sote-keskuksen suun terveydenhuollon asiakaspalveluun, josta hän voi varata
ajan hampaan jatkohoitoon.

13.6. Hoidon erityistilanteet

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista lohkeamahoidon toimenpiteistä
sallitaan poikkeamat tietyissä rajoissa hammaslääketieteellistä syistä johtuen. Muutok-
sista on sovittava myös asiakkaan kanssa, sillä muutokset voivat vaikuttaa asiakkaan
omavastuuosuuteen.

Jos lohjennut hammas tarvitsee paikkaustoimenpiteen sijaan juurihoidon, hoitokäyn-
nillä suoritetaan hyvien hoitokäytäntöjen mukainen juurihoidon ensiapukäynti ja siitä
informoidaan asiakasta. Asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä hyvinvointialueen
valitsemansa sote-keskuksen suun terveydenhuollon asiakaspalveluun, josta hän voi
varata ajan hampaan jatkohoitoon.

Jos lohjennut hammas tarvitsee paikkaustoimenpiteen sijaan hampaan poiston, voi-
daan hammas poistaa, mutta asiasta on sovittava asiakkaan kanssa. Jos poistettava
hammas on rangan tukihammas, mikä johtaa entisen proteesin korjaukseen tai jos
hampaan poisto johtaa siihen, että asiakkaalle on suunniteltava kokonaan uusi pro-
teettinen hoito tai purennan kuntoutus, asiasta on sovittava asiakkaan kanssa ja asia-
kasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä hyvinvointialueen valitsemansa sote-keskuk-
sen suunterveydenhuollon asiakaspalveluun, josta hän voi varata ajan hyvinvointialu-
een suunterveydenhuollon yksiköön hammaslääkärin tutkimukseen ja jatkohoitoon.
Hammas voidaan kuitenkin poistaa varatulla hoitokäynnillä, jos se sovitaan asiakkaan
kanssa. Mikäli asiakas ei ole suostuvainen hampaan poistoon, tulee asiakkaalle kui-
tenkin maksettavaksi omavastuuosuus.

Jos hampaan paikkauksessa päädytään erikoismateriaaliin (esim. kulta tai keraaminen
materiaali tai hampaan kruunut), tulee palveluntuottajan sopia laboratoriokustan-
nuksista ja suuremmasta omavastuuosuudesta asiakkaan kanssa. Laboratoriokustan-
nukset potilas maksaa aina itse.

Hyvinvointialueen jatkohoidon sijaan asiakas voi myös valita yksityisen palveluntuotta-
jan tuottaman hoidon, mutta jatkohoitokustannuksista vastaa potilas aina itse.

13.7. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön oi-
keuttavassa palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä
pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Niissä tapauksissa, joissa asiakas haluaa hammashoidon esilääkityksessä, maksaa hän esilääkityksen osuuden kokonaan itse. Asiakas maksaa myös lisäpalveluna itse hoidot, joita on pidettävä vain kosmeettisina, kuten lohkeaman korjaus, jolle ei ole selvää hammaslääketieteellistä syytä.

13.8. Hoito- ja laskutustiedot

Palveluntuottaja kirjaa potilasasiakirjatiedot antamastaan hoidosta omaan potilastietojärjestelmäänsä potilasasiakirja-asetuksen (STM 94/2022) mukaisesti viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Lisäksi palveluntuottaja merkitsee toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) palse.fi- portaaliin viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Palse.fi- portaalin tapahtumakirjausten tulee olla yhtenäiset potilaskertomuksen kanssa, koska niiden perusteella tapahtuu palvelutapahtumien laskutus. Palveluntuottajan potilastietojärjestelmän tulee olla Kanta-yhteensopiva ja siihen tulee olla mahdollisuus luoda ostopalveluvaltuutus.

Laskutusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (pakollinen)
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut (pakollinen)
003732213262190 (pakollinen)
PL 5016 (pakollinen)
02066 DOCUSCAN (pakollinen)

Verkkolaskujen välitystiedot:

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
Välittäjän tunnus: 003703575029
Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262190

Viite:

- *Palse.fi – portaalista saatu laskuviite*

Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa asiakkaalle itselleen hänen pyynnöstään hänen omia suun terveydenhuollon potilasasiakirjojaan ilman Pohteen erillistä suostumusta. Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

13.9. Palvelun viivästyminen ja peruuntuminen

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitus- aikataulussa. Palveluntuottajan tulee tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa hoitotakuulainsäädäntö huomioon ottaen.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, milloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta Pohdetta.

13.10. Palvelun virhe

Lohjenneen hampaan hoidon palvelussa on virhe, jos se poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen suun terveydenhuollon palvelusetelituottajaksi hyväksymistä esitetty, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan tai korjaamaan kuuden kuukauden sisällä paikkauksesta, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä, eikä siitä voi laskuttaa asiakasta eikä Pohdetta. Poikkeuksena tilanteet, että potilaalle on kerrottu, ettei adekvaatti paikkaus ole mahdollista ja potilaalle on suositeltu vaihtoehtoisia hoitotoimenpidettä. Tämä tieto tulee olla kirjattu potilasasiakirjoihin. Tällöin potilas vastaa uusinnan kustannuksista täysimääräisesti.

Toimenpiteen tehnyt palveluntuottaja huolehtii mahdollisesti tulevista komplikaatioista liittyen esimerkiksi puudutukseen, matriisin aiheuttamiin ongelmiin tai kirurgisiin toimenpiteisiin. Vakavissa potilaskomplikaatioissa palveluntuottajan tulee lähettää asiakas erikoissairaanhoidon palveluihin.

Liitteet

Henkilötietojen käsittelyehdot

Alaliite 1 Henkilötietojen käsittelytoiminen kuvaus

Alaliite 2 Tilaajan ohjeet Palveluntuottajalle

Alaliite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

Alaliite 4 Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Liite Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

1. Yleistä

- 1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä ”Ehdot”) Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä ”Tilaaaja”) ja Palveluntuottajan nimi (jäljempänä ”Palveluntuottaja”) välisen Sopimuksen (Sopimuksen nimi) liite. Näissä ehdoissa määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaaajan puolesta. Ehdot perustuvat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679) ja tietosuojaan liittyvän muun kansallisen ja EU-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 Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuojasetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 ”Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle”) mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.
- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai muun tietosuojan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Henkilö merkitään liitteeseen 1 ”Käsittelytoimien kuvaus”.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen 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. Pyyntö voi 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 antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä. Mikäli muutoshallintamenettelystä ei Sopimuksessa ole sovittu, Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat korvauksista etukäteen.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä 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 luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle liitteen 4 (Liite 4 ”Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan. Tiedot voivat olla saatavilla osissa, jolloin tietoa tulee antaa sitä mukaan, kun sitä on saatavilla.
- 8.2. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista (kuten esim. tietojen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat), joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä 4 (Liite 4 ” Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta”) tarkemmin kuvatulla tavalla.

9. Henkilötietojen käsittelyn 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 Tilaaja on maksanut rekisteröidylle korvauksen Tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, Tilaajalla on oikeus periä samaan käsittelyyn osallistuneelta Palveluntuottajalta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Tilaajan ja Palveluntuottajan vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen tai tuomioistuimen tuomion taikka viranomaisen päätöksen mukaan.

Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1. Tietosuojan yhteyshenkilöt

Tilaaaja:

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

Palveluntuottaja:

Yhteyshenkilön nimi & asema organisaatiossa
Puhelinnumero
Sähköposti

Tilaaaja ja Palveluntuottaja ilmoittavat tarvittaessa yhteystietojen muutoksista.

2. Liitteen tarkoitus

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

3. Henkilötietojen käsittelyn ympäristö

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

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria

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

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut

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

Ikäihmisten palvelut

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

Vammaispalvelut

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

OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito

Somatiikka, Ensihoito, Sote-valmiuskeskus

Pelastustoimi

Tilannekeskus, Pelastustoiminta, Onnettomuuksien ehkäisy, Yhteiset palvelut

Kuntoutus

OYS Kuntoutus, Yhteiset palvelut, Kuntoutuksen lähi- ja aluepalvelut

Laboratorio

Sairaanhoidolliset palvelut

Kuvantaminen, Välinehuolto/moniosaajapalvelut, Sairaala-apteekki

Järjestämistoiminnot

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

Konsernipalvelut

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

Muu

Täydennä

4. Käsittelytoimien yksilöinti

Terveystuotteen palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi erikoissairaanhoidon, suun- ja 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

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

Erityiset

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

Sosiaalihoito

Sosiaalihoitoasiakastiedot, jotka syntyvät sosiaalihoitojen palveluissa esim. lastensuojelu, kotipalvelu, palveluasuminen

- Täydennä jos valittu

ICT ja turvallisuus

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

- Täydennä jos valittu

Henkilöstö- ja taloushallinto

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

- Täydennä jos valittu

6. Rekisteröidyt

Käsiteltävät henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

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

7. Henkilötietojen käsittelyn kesto

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

8. Henkilötietojen käsittelijän alihankkijat

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

Alihankkija, rooli, sijaintimaa

9. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen

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

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

Alaliite 2 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 velvoitteet kuvataan tarkemmin Tilaajan ja Palveluntuottajan välisessä tietojärjestelmäsopimuksessa.

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

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

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

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

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

Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin 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 pyydettäessä 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 pääsvalvonnan suorittamista tulee dokumentoida kirjallisesti.

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

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

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

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

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

5. Palveluhenkilöstö

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

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

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

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

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.2. Henkilötietojen käsittely sopimuksen päättyessä tai purkautuessa

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

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

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

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

Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä esittää poistamisesta riittävä selvitys.

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

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

Liite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

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 riittävyttä 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 hyväksytty 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

Liite 4 Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

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

1. Yhteystiedot

Palveluntuottajan nimi, y-tunnus ja yhteystiedot:
Täydennä

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

2. Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
Alkamispäivä Pvm; Päätymispäivä Pvm

Onko tietoturvaloukkaus edelleen käynnissä?
Kuvaus

Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miksi tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miten ja milloin tietoturvaloukkaus tuli ilmi?
Kuvaus

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

3. Kuvaus tietoturvaloukkauksesta

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

4. Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

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

Kuvaus

Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. terveystiedot)?

Kuvaus

Arvio tietoturvaloukkauksen kohteena olevien tallenteiden määrästä: Kuvaus

5. Rekisteröidyt

Kuinka montaa rekisteröityä tietoturvaloukkaus koskee?

Kuvaus

Ovatko rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?

Kuvaus

Onko henkilötietojen käsittelijälle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?

Kuvaus

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

Kuvaus

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

Kuvaus

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

Kuvaus

8. Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

Onko Palveluntuottaja ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoimiseksi tai rajoittamiseksi?

Kuvaus

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

Kuvaus

Minkälaisiin toimiin Palveluntuottaja on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Kuvaus

9. Muuta

Onko Palveluntuottaja ilmoittanut tietoturvaloukkauksesta poliisille?

Kuvaus

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

Kuvaus