

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen fysioterapian 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	11
4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	11
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	18
10. Verotus	18
11. Valvonta	18
12. Sopimusperusteinen varautuminen	19
13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Fysioterapia	20
13.1. Fysioterapiapalvelun asiakkaat	20
13.2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	21
13.3. Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu	22
13.4. Hinnantarkistus	23
13.5. Palvelukerran peruutus	23
13.6. Lupa tai rekisteröintipäätös	23
13.7. Palveluntuottajan henkilökunnan yleiset vaatimukset	24

13.8.	Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja / vastuhenkilö	24
13.9.	Työntekijät.....	25
13.10.	Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen.....	25
13.11.	Palvelun tila- ja välinevaatimukset	25
13.12.	Palvelun sisältövaatimukset.....	25
13.13.	Potilasasiakirjojen ja hoitopalautteen kirjaaminen	26
13.14.	Laskutustiedot	28
13.15.	Palvelun virhe	28

Liitteet

[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 toistaiseksi voimassa.

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 yksityinen palveluntuottaja, joka on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitettu Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

5. **Ostavastuusuudella** 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 seurainta.

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

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

9. **Fysioterapian** palvelusetelillä tarkoitetaan lääkinnällisen kuntoutuksen fysioterapian 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 työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito-/palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä viranhaltija on 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 kirjallisen palvelusopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet sekä palvelukerran peruutusehto. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

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

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

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

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

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

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

3.4. Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

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

Sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiavastaava 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) Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaisesti omavalvontasuunnitelma tulee laatia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä. Jos palveluntuottaja tuottaa palvelua useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

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

a. Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin,

b. Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot,

c. Selvitys verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty,

d. Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty,

e. Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä

f. Selvitys, miten työterveyshuolto on järjestetty.

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

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

7) YEL- tai TYEL-vakuutustodistus

8) Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen

9) Palvelun hinnat

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

Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa perehdyttämisestä, työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat kelpoisuusehdot ja palvelua koskevat laatuvaatimukset kuin palveluntuottajalta on edellytetty. Palveluntuottajan tulee saada 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.

Palveluntuottajan tulee sitoutua seuraaviin kohtiin.

Palveluntuottaja:

1. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
2. sitoutuu, että tuotetut palvelut vastaavat jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen omalta toiminnalta.
3. sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.
4. vastaa aiheutuneista kustannuksista, jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.
5. sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.
6. sitoutuu ettei palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ole työ- tai virkasuhteessa Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueeseen hoitaessaan palvelusetelillä tuotettavia palveluita tai tehtäviä. Mikäli ehdosta poiketaan, poikkeuksen perusteet kuvataan palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
7. on selvittänyt valvontalain 28 §:ssä säädetyn palveluntuottajan velvollisuuden tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosi-aali- ja terveystalouksissa.
8. on selvittänyt mahdollisten työntekijöidensä rikostaustan siten kuin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:ssä säädetään. Lisäksi palveluntuottaja on esittänyt tai sitoutuu esittämään valvovalle viranomaiselle itseään koskevan rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun otteen rikosrekisteristä, mikäli palveluntuottaja itse osallistuu työskentelyyn alaikäisten kanssa.
9. huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
10. noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

11. vastaa, että toimitilat täyttävät jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että toimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.
12. tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä.
13. tarkistaa palvelusetelijärjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.
14. ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuotetaan palveluja palvelusetelillä.
15. sitoutuu, että palvelun markkinointi on hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset.
16. ilmoittaa tarjottavien palvelujen hintatiedot palvelusetelijärjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

4.5. Vaadittava raportointi

Vaadittavat raportit toimitetaan hyvinvointialueen määrittelemän aikataulun mukaisesti.

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

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

Palveluntuottaja tiedottaa hyvinvointialuetta läpi vuoden:

- toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista,

- palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys),
- palveluntuottajan vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava hyvinvointialueen kirjaamoon kirjallisesti viipymättä,
- palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista, sosiaalihuoltolain (48 § ja 49 §) mukaisista epäkohtailmoituksista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista 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 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) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakskohtaisen 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 tehtävien 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 palveluseteliportaalin 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 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.

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.

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan selkeä kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

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.

13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Fysioterapia

13.1. Fysioterapiapalvelun asiakkaat

Terveydenhuollolla on vastuu lakisääteisen lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä. Fysioterapia on lääkinnällistä kuntoutusta, jonka tavoitteena on asiakkaan normaalin kehityksen tukeminen ja terveyden, toiminta- ja liikkumiskyvyn parantuminen tai ylläpitäminen. Fysioterapiapalveluiden asiakkaina voi olla lapsia, nuoria, aikuisia ja veteraaneja.

Fysioterapialla voidaan tukea ja edistää vamman, kivun, sairauden, toimintahäiriön tai ympäristötekijöiden vuoksi alentunutta toimintakykyä eri ikäisillä asiakkailla. Terapiassa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat. Fysioterapialla tuetaan asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä ja taitojen kehittämistä yhteistyössä lähiympäristön kanssa niin, että hän pystyy osallistumaan mahdollisimman omatoimisesti päivittäisiin toimintoihin omassa elinympäristössään.

Fysioterapeutti käyttää niitä arviointi- ja terapiamenetelmiä, joihin terapeutilla on koulutus ja jotka vastaavat asiakkaan tarvetta ja ovat hyvän kuntoutuskäytännön mukaisia. Fysioterapiajakso sisältää asiakkaan tutkimisen, kliinisen tilanteen arvioinnin, neuvonnan ja ohjauksen, yksilöllisen terapeutin harjoittelun menetelmiä. Fysioterapia voi sisältää myös apuvälineen, asunnonmuutostyön tai ortoosin tarpeen arvion ja lausunnon niistä, sekä apuvälineen käytön opetuksen. Fysikaalisia hoitoja ja hierontaa ei myönnetä lääkinnällisenä kuntoutuksena.

Terapeutin tehtäviin kuuluu kuntoutuksen tavoitteiden tarkentaminen yhdessä asiakkaan ja lähiympäristön kanssa. Lisäksi tehtäviin kuuluu suunnittelu, tarkempien menetelmien valinta, kuntoutuksen toteutus, yhteistyö asiakkaan, alaikäisen asiakkaan huoltajien ja lähiympäristön sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (jatkossa Pohde) kanssa, väli- ja loppupalautteen laatiminen sekä muut palvelusetelin sääntökirjan mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet. Kuntoutuspalvelu voi toteutua palveluntuottajan tiloissa, kotikäynteinä tai muussa sovitussa ympäristössä. Kuntoutusjaksoon sisältyy asiakkaan ja tarvittaessa lähiympäristön ohjaus omakuntoutukseen sekä siihen liittyvät kirjalliset ohjeet.

Asiakkaalle myönnettyyn palveluun voi sisältyä hoitoneuvotteluja, yhteistyö- tai verkostoneuvotteluita tai vastaavia, jotka sisältyvät myönnettyjen käyntien määrään.

Alaikäisen lapsen huoltaja osallistuu suunnitteluun ja toteutukseen potilaslain mukaisesti. Alaikäisen lapsen palvelun toteutuksessa, siihen liittyvässä yhteistyössä ja tietojen ja yhteenvetöjen luovuttamisessa on huomioitava potilaslain säännökset alaikäisen asemasta ja lapsen puhevallan käyttämisestä. Alaikäisen hoito toteutuu yhteistyössä huoltajan tai lapsen itsensä kanssa sen mukaan, onko lapsi arvioitu riittävän kypsäksi

päättämään hoidostaan (hoitonsa suhteen itsemääräävä alaikäinen). Palvelun toteutuksessa ja tietojen luovuttamisessa on huomioitava, että hoitonsa suhteen itsemäärävällä alaikäisellä on oikeus kieltää tietojensa luovuttaminen huoltajalleen.

13.2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Palveluseteli voidaan myöntää kaikenikäisille asiakkaille, jotka eivät kuulu Kelan tai muun sellaisen kuntoutuksen piiriin sekä veteraanitunnuksen omaaville.

Pohteella tehdyssä kuntoutussuunnitelmassa määritellään asiakkaan terapian tarve, käyntikerrat sekä niiden keston ja muut vastaavat terapian toteuttamiseen liittyvät asiat. Terapia on toteutettava tiiviinä jaksoneuna kuntoutussuunnitelmassa määritellyn käyntikertojen ja -tiheyden mukaisesti.

Terapia myönnetään yksilöterapiana ja pääsääntöisesti vastaanottokäynteinä (45 min tai 60 min). Terapia voidaan myöntää toteutettavaksi myös asiakkaan toimintaympäristössä, mikäli käynnit katsotaan tarkoituksenmukaisiksi (45/60min). Allasterapia voidaan myöntää, jos terapian arvioidaan olevan vaikuttavampaa vedessä ja allasterapia soveltuu asiakkaalle. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

Päätös palvelusetelin myöntämisestä tehdään lääkinnällisen kuntoutuksen työryhmässä tai kuntoutustiimissä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palse.fi järjestelmässä millä Pohteen alueilla tuottaa palvelua.

Saatuun tiedon palvelusetelistä ja sen sisällöstä asiakas/omainen/läheinen valitsee palveluntuottajan Palse-järjestelmään hyväksytyistä palveluntuottajista. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen terapiaan, mihin se on myönnetty.

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelun aloittamisen ajankohdasta ja ilmoittaa arvioidun hoitoon pääsyajan viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asiakkaan yhteydenotosta. Palvelusetelin voimassaoloa määritetään palvelusetelissä ja se myönnetään korkeintaan 1 vuoden ajalle.

13.3. Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu

Lasten terapiat:

Lasten fysioterapia on palvelusetelillä maksutonta, koska alle 18- vuotiaille ei saa muodostua omavastuuta. Palveluseteli kattaa lapsiasiakkaiden koko fysioterapian.

Aikuisten terapiat:

Palveluseteli on tasasuuruinen eli palveluseteli on kaikille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta palvelusetelin arvoon.

Aikuisasiakkaan omavastuu muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan määrittelemän terapiakäynnin hinnan välisestä erotuksesta.

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

Palveluseteli kattaa veteraanikuntoutujan koko terapian eikä veteraanitunnuksen omaavalta saa periä muuta maksua.

Asiakkaat eivät maksa erikseen asiakasmaksua, ainoastaan palvelusta jäävän omavastuuosuuden.

Asiakkaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä asiakasmaksulain 6 a § maksukattoa.

Palvelusetelin arvot

Hyvinvointialue päättää voimassa olevan fysioterapian palvelusetelin arvon.

Palvelusetelin arvot	Aikuiset	Lapset
Fysioterapia 45 min (pitää sisällään alle 5 km edestakaisen matkan)	45,00 €	58,00 €
Fysioterapia 45 min asiakkaan toimintaympäristössä	68,00 €	81,00 €
Fysioterapia 60 min (pitää sisällään alle 5 km edestakaisen matkan)	55,00 €	68,00 €
Fysioterapia 60 min asiakkaan toimintaympäristössä	78,00 €	91,00 €
Allasterapia 45 min (sis. asiakkaan uimahallimaksun)	68,00 €	81,00 €

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus-, toimisto- tai matkakuluja ei hyväksytä. Matkaan kuluvasta ajasta tai kilometreistä ei makseta erillisiä korvauksia, eikä niitä voi laskuttaa myöskään asiakkaalta.

13.4. Hinnantarkistus

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan enintään kerran kalenterivuodessa paitsi, jos tuottaja laskee hintoja.

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Pohteelle 31.10. mennessä Palse.fi-järjestelmän kautta.

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnat Palse.fi-järjestelmässä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Pohde ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Pohde ylläpitää palveluntuottajien hintatietoja Palse.fi-järjestelmässä, jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, Pohteen hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohtaiset hintatiedot.

13.5. Palvelukerran peruutus

Jos palveluntuottaja ei voi toteuttaa terapiajaksoa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen terapiajakson sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta terapiasta asiakkaan kanssa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta terapiakäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Pohde ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

13.6. Lupa tai rekisteröintipäätös

Palveluntuottajalla on oltava voimassa lupaviranomaisen rekisteröinti tai lupa tai lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukainen rekisteröintipäätös. Rekisteröinnin, luvan tai rekisteröintipäätöksen tulee oikeuttaa tämän sääntökirjan mukaisen palvelun tuottamiseen.

13.7. **Palveluntuottajan henkilökunnan yleiset vaatimukset**

Palveluntuottajalla on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukaisen koulutuksen saanut riittävä henkilöstö. Henkilöstön on oltava asiakaspalvelutaitoisia ja kohdeltava asiakkaita arvostavasti ja ystävällisesti.

Palveluntuottajan on tarkastettava Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, että työntekijällä on voimassa oleva lupa ammatinharjoittamiseen.

Henkilöstön on sitouduttava noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevia terveydenhuoltoa koskevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että henkilöstö tuntee tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat säännökset, määräykset ja Pohteen ohjeet sekä noudattaa niitä.

Palvelua toteuttavat työntekijät on perehdytettävä kulloiseenkin tehtävään ja palvelusetelin sääntökirjan sisältöön. Perehdyttämättömän työntekijän käyttäminen on kielletty. Palveluntuottajan on tarvittaessa pystyttävä todentamaan uuden työntekijän perehdyttämisen toteutuminen.

Palveluntuottajalla on oltava kirjallinen koulutussuunnitelma. Täydennyskoulutusta on järjestettävä vähintään lain määrittelemällä tavalla.

Henkilöstön hoitoonohjausta, väkivalta- ja häirintätilanteita ja epäasiallista käytöstä varten on kirjalliset ohjeet.

Palveluntuottajan on tarjottava terapeuteille työohjaus tarpeen mukaisesti.

13.8. **Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja / vastuuhenkilö**

Palveluntuottajan on nimettävä lainsäädännön vaatimukset täyttävä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Vaatimus ei koske yksityistä ammatinharjoittajaa.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa tosiasiallisesti siitä, että annettaessa terveydenhuollon palveluja toiminta täyttää sille säädöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain tarkoittama terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on tehtävän hoitamiseen soveltuva koulutus ja vähintään kahden vuoden työkokemus valmistumisen/erikoistumisen jälkeen tuotettavalta palvelualalta. Terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tulee olla vähintään osa-aikaisessa palvelussuhteessa tai omistussuhteessa palveluja tuottavaan yritykseen.

1.1.2024 jälkeen rekisteröityneiden palveluntuottajien tulee ilmoittaa Valviran ylläpitämään valtakunnalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri) nimetty vastuuhenkilö.

13.9. Työntekijät

Työntekijän on oltava Valviran hyväksymä terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on oikeus toimia ammattihenkilönä Suomessa.

Työntekijällä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Työntekijänä voi toimia fysioterapeutti (AMK), fysioterapeutin, lääkintävoimistelijan tai erikoislääkintävoimistelijan tutkinnon suorittanut henkilö.

Jos kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää erityisosaamista, terapeutilla tulee olla riittävä alan työkokemus sekä perehtyneisyyskoulutus/kokemus erityisosaamista vaativasta fysioterapialasta.

Jos allasterapia toteutuu palveluntuottajan tiloissa, allasterapiaa toteuttavalla fysioterapeutilla tulee lisäksi olla ajantasainen allasturvallisuuskoulutus. Yleisessä uimahallissa valvojana toimii hallin uinninvalvoja. Jos valvojaa ei ole, allasterapiaa toteuttavalla fysioterapeutilla on oltava Tukes-ohjeen 1/2015 mukainen riittävä pelastustieto, -taito ja -kyky (esim. voimassa oleva Trimmi-kurssin todistus).

13.10. Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen

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

13.11. Palvelun tila- ja välinevaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun toteuttamista varten esteettömät tilat. Tilojen on sijaittava Pohteen alueella tai sen rajakuntien alueella. Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä terveydenhuollon toimintayksikköä koskevat vaatimukset. Kun palvelun tuottaminen tapahtuu palveluntuottajan laitteilla, niiden on täytettävä laitetta koskevat turvallisuus- ja muut vaatimukset kuten lääkinnällisiä laitteita koskevien EU-asetusten mukaiset vaatimukset ja Fimean määräykset.

13.12. Palvelun sisältövaatimukset

Yksilöterapia myönnetään pääsääntöisesti vastaanottokäynteinä palveluntuottajan tiloissa. Terapia voi toteutua myös ohjaus- ja verkostokäynteinä yhteistyössä lähiympäristön (koti, päiväkoti, koulu, laitos, muu arjen ympäristö) kanssa, jos Pohde arvioi sen tarkoituksenmukaiseksi. Matkaan käytetty aika ei sisälly terapia aikaan.

Terapia voidaan toteuttaa myös allasterapiana, mikäli palvelusetelin myöntäjä arvioi allasterapian olevan tarkoituksen mukaista asiakkaalle. Allasterapian kesto on 45 minuuttia. Allasterapian uimahallimaksut eivät sisälly palveluseteliin. Palveluntuottaja maksaa itse uimahallimaksun. Asiakkaan palvelusetelinarvo sisältää uimahallimaksun. Allasterapia aikaan sisältyy varsinainen terapeuttinen harjoittelu asiakkaan kanssa altaassa. Matkaan käytetty aika ja altaalle siirtymiseen käytetty aika (puku-/ pesutilat) eivät sisälly terapia aikaan.

Palveluntuottaja voi ilmoittaa laajemmat erityisosaamisalueensa Palse.fi-portaalissa. Erityisosaamisalueita on mm. lasten fysioterapia, neurologinen fysioterapia, psykofyysinen fysioterapia, kipufysioterapia. Fysioterapeutilla tulee olla kyseiseen erikoisalaan riittävä koulutus.

Palveluntuottaja noudattaa hyvää kuntoutuskäytäntöä. Hyvällä kuntoutuskäytännöllä tarkoitetaan Kelan ja julkisen terveydenhuollon noudattamia kuntoutuskäytäntöjä, jotka perustuvat kokemuseräiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön. Hyvä kuntoutus on oikea-aikaista ja oikein kohdennettua. Kuntoutuksessa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja toimintaympäristö ja se toteutuu yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti käyttäen tuloksellisia ja yleisesti hyväksytyjä kuntoutusmenetelmiä.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omakustanteisesti lisäpalveluita, joita palveluseteli ei kata, esim. hierontaa.

13.13. Potilasasiakirjojen ja hoitopalautteen kirjaaminen

Palveluun kuuluu palveluntuottajan laatima kuntoutuspalaute terapiajakson lopussa ja lisäksi tarvittaessa välipalautte palvelusetelin myöntäjän pyynnöstä.

Yhteenveto on toimitettava Pohteelle ja asiakkaalle viiden arkipäivän kuluessa terapiajakson päättymisestä.

Välipalautte ja loppupalautte sisältää vähintään

- asiakkaan perus- ja esitiedot
- asiakkaan toimintakyvyn kuvaus
- asiakkaan voimavarat/vahvuudet
- kuntoutuksen tavoitteet ja toteutus
- käytetyt tutkimus- ja kuntoutusmenetelmät

- käytettyjen tutkimus- ja kuntoutusmenetelmien tulokset ja tulosten tulkinta
- työntekijän arvio tavoitteiden saavuttamisesta
- asiakkaan näkemys palvelun vaikuttavuudesta ja mahdollisesta jatkosuunnitelmasta
- johtopäätökset ja suositukset jatkossa tarvittavan tuen tai kuntoutuksen tarpeesta
- omakuntoutusohjeet, joiden tuella asiakas jatkaa itsenäistä harjoittelua.

Palautteet on laadittava potilasasiakirjoja koskevien vaatimusten mukaisesti. Ne sisältyvät palvelusetelin arvoon eikä palveluntuottajalla ole oikeutta eri laskutukseen niistä.

Potilasasiakirjojen laatiminen

Palveluntuottajan on laadittava ja säilytettävä potilasasiakirjat niitä koskevan kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Kirjaamisessa on huomioitava Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeet valtakunnallisesti yhtenäiseen kirjaamiseen. Potilasasiakirjojen laadinnassa on lisäksi noudatettava kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä, kuten potilaslain ja potilasasiakirja-asetuksen määräyksiä sekä Sosiaali- ja terveysministeriön opasta ”Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely” STM julkaisuja 2012:4 ja Pohteen ohjeita.

Potilasasiakirjoihin on merkittävä asiakkaan hoidon järjestämisen, suunnittelun ja toteuttamisen seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä on käytettävä yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Potilasasiakirjamerkinnot on laadittava palvelutapahtuman yhteydessä tai viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Toteutuneiden käyntien kirjaaminen ja palaute ovat edellytys laskutukselle.

Kanta-palveluja käyttävien palveluntuottajien on noudatettava kirjaamisessa Kanta-potilastiedon arkiston yhtenäisiä kansallisia toimintamalleja.

Palveluntuottajan on käytettävä potilastietojen käsittelemisessä Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksyttyä sertifioitua A-luokan järjestelmää tai B-luokan järjestelmää, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin.

13.14. Laskutustiedot

Laskutusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (pakollinen) Kuntoutuksen toimialue

003732213262130 (pakollinen)

PL 5016 (pakollinen)

02066 DOCUSCAN (pakollinen)

Verkkolaskujen välitystiedot:

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy

Välittäjän tunnus: 003703575029

Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262130

Viite:

- *Palse.fi – portaalista saatu laskuviite*

13.15. Palvelun virhe

Palvelussa on virhe, kun palvelu tai sen tuottaminen tapahtuu vastoin palvelusetelin sääntökirjaa ja asiakkaan kuntoutussuunnitelmaa. Palvelun virheellä tarkoitetaan muun muassa sitä, että palvelut eivät vastaa palvelusetelin sääntökirjassa asetettuja vähimmäisvaatimuksia.

Pohteella on oikeus vaatia epäkohtien tai puutteiden ilmettyä niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, Pohteella on oikeus vaatia niiden välitöntä korjaamista.

Jollei palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita Pohteen asettamassa määräajassa, Pohteella on oikeus sääntökirjan mukaisiin sanktioihin. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen.

Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on Pohteella oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus).

Pohde ilmoittaa palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista. Pohteella on oikeus vähentää palveluntuottajalle tehtävistä maksu-suorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko.

Loppupalautteen toimittaminen

Palveluntuottaja ei toimita kohdassa 13.11. Potilasasiakirjojen ja hoitopalautteen kirjaaminen määriteltyä loppupalautetta Pohteelle ja asiakkaalle palvelusetelin sääntökirjan mukaisessa määräajassa.

Sanktio:

- ensimmäisellä kerralla Pohde asettaa kohtuullisen määräajan loppupalautteen toimittamiselle. Sanktio on 250 euroa, jos palveluntuottaja ei toimita loppupalautetta määräajan kuluessa.
- tämän jälkeen sanktio on 250 euroa / myöhästynyt loppupalautte
- 5 myöhästynyttä loppupalautetta muodostaa olennaisen virheen.

Henkilöstövaatimukset

Palvelua toteuttava työntekijä ei täytä henkilöstölle asetettuja vähimmäisvaatimuksia.

Sanktio:

- 250 euroa / palvelukerta / vaatimukset alittava työntekijä
- jos palveluntuottaja Pohteen tekemän reklamaation jälkeen käyttää toistamiseen vähimmäisvaatimukset täyttämätöntä työntekijää, muodostaa se olennaisen virheen.

Muut aiheelliset reklamaatiot

Samaan palveluntuottajaan tai sen työntekijään kohdistuu asiakkaiden tekemiä aiheellisia reklamaatiota, muistutuksia tai vastaavia toistuvasti.

Sanktio:

- 500 euroa / kolme reklamaatiota
- viisi (5) samaan palveluntuottajaan kohdistuvaa aiheellista reklamaatiota muodostaa olennaisen virheen.

Yleinen sanktio

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

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 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 Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 ”Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle”) mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.
- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai muun tietosuojan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Henkilö merkitään liitteeseen 1 ”Käsittelytoimien kuvaus”.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettäessä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, 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 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 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 Tilajalle 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 Tilajan 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.

Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1. Tietosuojaan yhteyshenkilöt

Tilaaaja:

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

Palveluntuottaja:

Yhteyshenkilön nimi & asema organisaatiossa
Puhelinnumero
Sähköposti

Tilaaaja ja Palveluntuottaja ilmoittavat tarvittaessa yhteystietojen muutoksista.

2. Liitteen tarkoitus

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

3. Henkilötietojen käsittelyn ympäristö

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

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria

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

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut

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

Ikäihmisten palvelut

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

Vammaispalvelut

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

OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito

Somatiikka, Ensihoito, Sote-valmiuskeskus

Pelastustoimi

Tilannekeskus, Pelastustoiminta, Onnettomuuksien ehkäisy, Yhteiset palvelut

Kuntoutus

OYS Kuntoutus, Yhteiset palvelut, Kuntoutuksen lähi- ja aluepalvelut

Laboratorio

Sairaanhoidolliset palvelut

Kuvantaminen, Välinehuolto/moniosaajapalvelut, Sairaala-apteekki

Järjestämistoiminnot

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

Konsernipalvelut

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

Muu

Täydennä

4. Käsittelytoimien yksilöinti

Terveysthuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi erikoissairaanhoidon, suunterveydenhoidon tai perusterveydenhuollon palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Sosiaalihuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi lastensuojelun, kotipalvelun tai palveluasuminen palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Pelastustoiminnan palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi pelastustoiminta, varautuminen tai väestönsuojelu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

ICT ja turvallisuus

Esimerkiksi ict-palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi henkilöstö- ja talouspalveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Muu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

5. Käsiteltävät henkilötiedot

Palveluntuottaja käsittelee vain seuraavia henkilötietojen ryhmiä:

Yleiset

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

Erityiset

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

Sosiaalihuolto

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

- Täydennä jos valittu

ICT ja turvallisuus

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

- Täydennä jos valittu

Henkilöstö- ja taloushallinto

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

- Täydennä jos valittu

6. Rekisteröidyt

Käsiteltävät henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

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

7. Henkilötietojen käsittelyn kesto

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

8. Henkilötietojen käsittelijän alihankkijat

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

Alihankkija, rooli, sijaintimaa

9. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen koskettaessa Tilaaajan ICT-palveluita, -järjestelmiä tai laitteita on ilmoitus tehtävä myös Tilaaajan 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 tietoturvaohjat, 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 käytäntösäännöt (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