

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sääntökirja

**Tulevaisuuslautakunta
11.12.2024 § 156**

Sisällys

1. Sääntökirja	4
2. Määritelmät	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	6
3.1. Asiakkaan asema	6
3.2. Palveluntuottajan valinta	7
3.3. Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä	8
3.4. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	9
4. Palveluntuottaja	10
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	10
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä.....	13
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	13
4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	14
4.5. Vaadittava raportointi	17
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	18
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä	19
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	19
8. Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	22
8.1. Hyvinvointialue	22
8.2. Laskutus ja maksuehdot	22
8.3. Asiakas.....	23
9. Vastuut ja vakuutukset	23
10. Verotus	24
11. Valvonta	25
12. Valmius ja varautuminen	25
13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Kotihoito	27
13.1. Palvelusetelillä järjestetyn kotihoidon myöntäminen.....	28
13.2. Kotihoidossa teknologian hyödyntäminen	30
13.3. Muutokset asiakkaan palveluntarpeessa	30
14. Palvelun sisältö	31
14.1. Hygienia ja pukeutuminen	31
14.2. Ravitsemus.....	31
14.3. Kotona asumisen edellytyksistä huolehtiminen	32
14.4. Lääkehoito	33
14.5. Terveystilan seuranta.....	34
14.6. Erikoishoidot	34
14.7. Rokottaminen	35
14.8. Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu	35

14.9.	Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu.....	35
14.10.	Terveysten ja toimintakyvyn edistäminen	35
14.11.	Yhteistyö ja tiedottaminen	35
14.12.	Asiakasturvallisuus	35
14.13.	Varusteet ja apuvälineet.....	36
14.14.	Kotisaattohoito.....	37
14.15.	Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat	38
15.	Kirjaaminen	38
16.	Henkilöstöä koskevat vaatimukset.....	40
16.1.	Yleiset henkilöstövaatimukset	40
16.2.	Palveluyksikön vastuuhenkilö.....	42
16.3.	Työntekijät	43
16.4.	Opiskelijan käyttäminen sijaisena.....	44
16.5.	Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen.....	46
16.6.	Henkilöstömitoitus.....	47
17.	Raportointi.....	47
18.	Päivittäistä palvelua ohjaavat suunnitelmat	48
18.1.	RAI-tietojärjestelmän hyödyntäminen	49
18.2.	Kotihoidon toteuttamissuunnitelma.....	50
18.3.	Ennakoiva hoitosuunnitelma	50
19.	Avainhallinta.....	51
20.	Palvelun päätyminen ja loppuarvio	52
21.	Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä	53
22.	Palvelusetelin arvo kotihoidossa	53
23.	Hinnat ja hinnantarkistus.....	54
23.1.	Palvelukerran peruutus	55
23.2.	Laskutus Pohteelta ja asiakkaalta	56
23.3.	Palvelun virhe	57
Liite 1	Henkilötietojen käsittelyn ehdot.....	62
Alaliite 1.	Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus.....	70
Alaliite 2.	Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle	74
Alaliite 3.	Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle	78
Alaliite 4.	Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta	80

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1. Sääntökirja

Sääntökirja ja sen soveltamisala

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

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

Sääntökirja ei ole sopimus Pohteen 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 Pohteeseen.

Sääntökirjan muuttaminen

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

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

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

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.
3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan sitä, että palvelusetelin arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 56 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan.
4. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jatkossa valvontalaki) vaatimukset täyttävä palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

5. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pohteen 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 seurantaa.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Pohde asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteuttavien sosiaali- tai terveyspalveluiden tuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu-, asiakas- tai hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Kotihoidon palvelusetelillä** tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain 19 a § (26.8.2022/790) mukaista kotihoidonpalvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja ja hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle tai potilaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen edellytykset. Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen päätösvaltainen työntekijä on

tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito-/palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä Pohteella 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 Pohteen hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista. Asiakasta voi edustaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliä voi käyttää vain kyseisen palvelusetelin sääntökirjan palvelun hankkimiseen. Palvelusetelipäätöksellä Pohde 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. Sopimussuhteessa noudatetaan kuluttajansuojaa koskevaa lainsäädäntöä sekä sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet sekä palvelukerran peruutusehto. Pohde ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, josta on käytävä ilmi vähintään seuraavat asiat:

- o sopimusosapuolien yhteystiedot,
- o palvelun sisältö ja hinta,
- o asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus,
- o palvelun perumisen ehdot,
- o asiakkaan poissaoloajan tai tilapäisen keskeytyksen maksuja koskevat ehdot,
- o hintojen muuttamista koskevat ehdot,
- o vahingonkorvausehdot,
- o salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus,
- o sopimuksen päättämistä koskevat ehdot ja irtisanomisajat,
- o erillisellä sopimuksella sovitaan asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat, myönnettyyn palveluseteliin kuulumattomat lisäpalvelut, niiden sisältö ja hinnat.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa Pohde 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.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa edellytetään, että palvelun irtisanomisajaksi merkitään sopimukseen 2 viikkoa molempien osapuolten osalta. Irtisanomisajan tarkoituksena on turvata

asiakkaan jatkohoito tai tarvitsemiensa palveluiden uudelleen järjestely sekä palveluntuottajan mahdollisuus varautua muuttuneeseen tilanteeseen.

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

Jos Pohde lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Pohde 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 asiakkaan asemasta ja oikeuksista 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. Asiakas antaa palveluntuottajille sähköpostitse ja puhelimitse tai muun sähköisen järjestelmän kautta. 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 Pohteen kirjaamoon.

Sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas-

tai sosiaaliasiavastaavaan 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.

Palveluntuottajan on toimitettava yleisten edellytysten täyttymisen varmistamiseksi kirjalliset selvitykset Pohteelle hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan tulee toimittaa Pohteelle 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). Toimitettavat todistukset saavat olla enintään kolme (3) kuukautta vanhoja.

Palveluntuottajan on toimitettava seuraavat liitteet:

1. Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus ja/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

Terveystieteiden palveluista yksityisen terveydenhuollon lupa tai ilmoitus itsenäisenä ammatinharjoittajana toimimisesta.

3. Valvontalain mukainen omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.
4. Jos palveluntuottaja tuottaa palvelua useammassa kuin yhdessä (1) palveluyksikössä, on palveluntuottajan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista valvontalain mukainen omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa.
5. Tilaajavastuulain (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) mukaiset selvitykset:
 - a. Todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
 - b. Todistus työnantajarekisteriin kuulumisesta
 - c. Todistus arvolisäverovelvollisten rekisteriin kuulumisesta
 - d. Kaupparekisteriote
 - e. Todistus verojen maksamisesta tai verovelkaa koskeva verottajan hyväksymä maksusuunnitelma
 - f. Eläkevakuutus (YEL / TyEL) tai hyväksytyt eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma.
 - g. Työehtosopimus tai keskeiset työehdot (ei tarvita, jos ei ole työntekijöitä)
 - h. Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (ei tarvita, jos ei ole työntekijöitä)
6. Todistus työtapaturma- ja ammattitautilaisissa (459/2015) tarkoitettu vakuutus työsuhteessa oleville työntekijöille.

7. Luottoluokitus / Alfa Rating -luokitus. Palveluntuottajan taloudellisen tilanteen on oltava esim. Suomen Asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa vähintään tyydyttävä A tai riskiluokka 1–3.
8. Henkilöstöluettelo ammattinimikkeineen sekä koulutustietoineen
9. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka on Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytty sertifioitu A-luokan järjestelmä tai B-luokan järjestelmä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin.
10. Lääkehoitosuunnitelma (vaatimus määritelty palvelukohtaisessa osiossa)
11. 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 Pohteelle hyväksyntä ilmoittamansa alihankkijan käyttämiseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelun tuottamisessa käyttämänsä alihankkijat Pohteelle. Pohteella on oikeus perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja toimittaa tilaajavastuulain mukaiset selvitykset käyttamiensä alihankkijoiden osalta palvelusetelijärjestelmään.

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

Pohde kehottaa palveluntuottajia liittymään Vastuugroup.fi -palveluun.

Pohteella on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Pohde valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kun palvelusetelin sääntökirja on hyväksytty Pohteen tulevaisuuslautakunnassa, järjestetään palveluntuottajille infotilaisuus, jossa heille kerrotaan mahdollisuudesta hakeutua palvelusetelituottajaksi Pohteelle. Tilaisuudessa käydään läpi palveluntuottajien kanssa sääntökirja ja vähimmäisvaatimukset palvelulle. Tilaisuus nauhoitetaan. Jos palveluntuottaja ei ole osallistunut infotilaisuuteen, veloitetaan palveluntuottajaa tutustumaan perehdytysmateriaaliin verkossa ennen hyväksymistä palvelusetelituottajaksi.

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

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita Pohde toimesta.

4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Jos Pohde hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Irtisanomisilmoitus on toimitettava palveluntuottajalle kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Pohteelle. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan Pohdetta hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan.

Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hoitoa/palvelua koskevaa lainsäädäntöä tai yleisesti hyväksytyjä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palvelusetelilaissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty;
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja tai sen 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.

Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan on toimitettava pyyntö hyväksynnän peruuttamisesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa hyväksynnän peruuttamisen ajankohtaa. 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 viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää valvontalain ja tuotettavaa palvelua 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 Pohteen 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. Pohde ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.
4. vastaa aiheutuneista kustannuksista, jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.
5. sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.
6. sitoutuu ettei palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ole työ- tai virkasuhteessa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen hoitaessaan palvelusetelillä tuotettavia palveluita tai tehtäviä. Mikäli ehdosta poiketaan, poikkeuksen perusteet kuvataan palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

7. on selvittänyt valvontalain 28 §:ssä säädetyn palveluntuottajan velvollisuuden tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalouksissa.
8. On selvittänyt mahdollisten työntekijöidensä rikostaustan siten kuin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:ssä säädetään. Lisäksi palveluntuottaja on esittänyt tai sitoutuu esittämään valvovalle viranomaiselle itseään koskevan rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun otteen rikosrekisteristä, mikäli palveluntuottaja itse osallistuu työskentelyyn alaikäisten kanssa.
9. huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
10. noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
11. vastaa, että toimitilat täyttävät jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että toimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.
12. tekee asiakkaan kanssa kirjallisen palvelusopimuksen.
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 kuluttajansuojalain vaatimukset.

16. ilmoittaa tarjottavien palvelujen hintatiedot palvelusetelijärjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

4.5. Vaadittava raportointi

Vaadittavat raportit toimitetaan Pohteen määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Toimintakertomus tulee liittää palvelusetelijärjestelmään kunkin vuoden maaliskuun loppuun mennessä.

Toimintakertomus sisältää palveluntuottajan tiedot edellisen vuoden toiminnasta mm.:

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

Palveluntuottaja tiedottaa hyvinvointialuetta läpi vuoden:

- toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista,

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

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

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 palvelusetelillä myönnetystä palvelusta.

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

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

6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalisissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa portaalin näkymästä, 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

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

Pohde 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 Pohteen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja Pohteella tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan Pohteen lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Asiakkaalle tulee kertoa, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan Pohteen lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

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

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

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakaskohtaisen palvelun

päätyessä palvelun aikana syntyneet asiakirjat, ATK (toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen arkistoon, asianhallintapalvelupäällikkö erka.kaukonen@pohde.fi, puh: 0405685025.

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

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

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

Pohde 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 Pohteelta 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 kirjallisen sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

8.2. Laskutus ja maksuehdot

Palveluntuottajan on toimitettava laskut annettujen ohjeiden mukaisesti. Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Palveluntuottaja laskuttaa Pohdetta palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja muodostaa osto- ja palvelusetelijärjestelmässä palvelukohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman, jonka laskuttaa Pohteelta verkkolaskuna oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa samalla laskulla muita, järjestelmän ulkopuolisia, palveluita tai kuluja.

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

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

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

Maksuehto on 21 päivää netto.

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

8.3. Asiakas

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

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

Laskuihin ei lisätä laskutuslisää.

9. Vastuut ja vakuutukset

Pohde ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Pohde 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. Pohde ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

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

10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

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

11. Valvonta

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

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

12. Valmius ja varautuminen

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

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

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

Palveluntuottajan on osallistuttava varautumiseen, siihen liittyvään tiedon kokoamiseen ja analysointiin Pohteen ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan

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

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

13. PALVELUKOHTAINEN OSA – Kotihoito

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluun kuuluu laaja-alainen osaaminen ja asiantuntemus palvelutoiminnasta sekä asiakkaiden vaihtelevista tarpeista.

Sosiaalihuoltolain 19 a § (26.8.2022/790) mukaisella kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- 1) hoito ja huolenpito;
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;
- 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on heikentynyt korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Kotihoidon asiakkaalle tehdään palveluohjauksen sosiaalityöntekijän/palveluohjaajan toimesta asiakassuunnitelma, jossa eritellään kotiin annettavat palvelut. Asiakassuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarvittaessa. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisältö suunnitellaan aina yhteistyössä asiakkaan, Pohteen ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa.

Kotihoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä.

Kotihoidon palveluja myönnetään sosiaalihuoltolain 36 §:n ja 37 §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kaiken ikäisille asiakkaille Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella voimassa olevien myöntämisen perusteiden mukaisesti. Asiakkaille, jotka saavat vammaispalvelulain

mukaista palveluasumista omaan kotiin ei järjestetä kotihoitoa palvelusetelillä, koska näillä asiakasryhmillä palvelut ovat maksuttomia.

Säännöllinen kotihoito

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukaista määräaikaista tai toistaiseksi jatkuvaa, vähintään kerran viikossa kotiin annettavaa kotihoitoa tai terveydenhuoltolain mukaista kotisairaanhoidoa tai molempia yhdessä ja lisäksi sen oletetaan kestävän yli kaksi kuukautta. Muissa tapauksissa palvelun tarve sisältyy tilapäiseen kotihoidon palveluun. Säännöllinen kotihoito on asiakkaan tarpeiden mukaista toimintakykyä edistävää, ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa, ennakoivan suunnitelman mukaista toimintaa. Säännöllisen kotihoidon asiakkailla on avuntarvetta arjen perustoiminnoissa kuten pukeutumisessa, ravitsemuksessa, hygienian hoidossa, lääkehoidossa, liikkumisessa sekä muistin tukemisessa ja asiakkaat eivät kykene hakeutumaan avoterveydenhuollon palveluihin.

13.1. Palvelusetelillä järjestetyn kotihoidon myöntäminen

Hyvinvointialueen palvelusetelillä järjestetyn kotihoidon palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen palveluohjausyksikön sosiaalityöntekijä/palveluohjaaja on tehnyt asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika sekä tehnyt palvelupäätöksen.

Hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Pohteen yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä tai esimerkiksi soittamalla palveluntuottajalle.

Jos asiakas on siirtymässä palveluntuottajan asiakkaaksi kotikuntoutuksen kautta, sisältyy kotikuntoutuksen asiakaspalaverit palveluntuottajan antamaan hintaan.

Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan hyvinvointialueen palveluohjausyksikön sosiaalityöntekijä/palveluohjaaja tekemän asiakassuunnitelman mukaisesti.

Palveluohjaajan/sosiaalityöntekijän päätös myönnettyistä palveluista sekä maksuyksikön palvelusetelipäätös tehdään ensimmäisen arviointikäynnin jälkeen. Palvelut voidaan kuitenkin aloittaa aikaisemmin suullisella sopimuksella.

Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle omahoitajan heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty kirjallisesti.

Asiakkaalta/omaisilta/läheisiltä sekä hyvinvointialueen palveluohjausyksikön sosiaalityöntekijältä/palveluohjaajalta saamien tietojen ja palveluohjausyksikön tekemän asiakassuunnitelman pohjalta palveluntuottaja tekee kuukauden sisällä asiakkaalle yksilöllisen tavoitteellisen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaavan kotihoidon toteuttamissuunnitelman, joka sisältää elämänkaaritiedot ja huomioi asiakkaan arkielämän totut tavat. Kotihoidon toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan osallistuminen, henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja omaisen/läheisen osallistuminen. Kotihoidon toteuttamissuunnitelma annetaan myös asiakkaalle.

Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Mahdollisista asiakkaan itse ostamista palveluista palveluntuottaja ja asiakas laativat erillisen sopimuksen ja asiakkaan itse maksamat palvelut on selkeästi eritelty kotihoidon toteuttamissuunnitelmassa.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

13.2. Kotihoidossa teknologian hyödyntäminen

Kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa asiakkaalle myös etäkotihoitona Pohteen toimesta. Tabletti- laite kytketään asiakkaalle toimintakuntoon ja opastetaan välineen käytössä. Kotihoidon etäkäyntien häiriötilanteissa Pohde ja palveluntuottaja tekevät yhteistyötä, kun asiakkaalla on etäkäyntien lisäksi kotihoidon lähikäyntejä palveluntuottajan suorittamana. Mikäli asiakasta ei tavoiteta etälaitteella, palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarkastuskäynnin.

Asiakkaiden lääkkeiden jakelu suoritetaan pääsääntöisesti apteekin annosjakeluna ja apteekin annosjakelukustannuksen maksaa Pohde. Palveluntuottaja huolehtii annosjakeluun siirtymisen ja siihen liittyvät sopimukset. Asiakassuunnitelmassa on kirjattu lääkehoitoon liittyvät palvelutunnit yksilöllisen arvion mukaan.

Osalla asiakkaista on käytössä lääkkeenantoautomaatti. Pohde järjestää palveluntuottajalle lääkkeenantoautomaatin koulutuksen. Pohde toimittaa lääkkeenantoautomaatin palveluntuottajan toimistolle. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan siirtymisen lääkkeenantoautomaatin käyttöönottoon sekä asiakkaan opastuksen lääkkeenantoautomaatin käytössä.

13.3. Muutokset asiakkaan palveluntarpeessa

Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä hyvinvointialueen yhteyshenkilölle, joka yhteistyössä asiakkaan ja palveluntuottajan vastuuhoidajan kanssa tarvittaessa päivittää kotihoidon toteuttamissuunnitelman.

Palvelun keskeytyksistä palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä hyvinvointialueen yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja ilmoittaa myös palvelun keskeytyksistä tai päättymisestä muille asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuville osapuolille.

Yhteydenotot uusista asiakkuuksista ja palvelutarvemuutoksista tapahtuu arkipäivisin klo 08.00–16.00. Palveluntuottajan tulee varautua, että kotiutuvan asiakkaan (=olemassa oleva asiakas) palvelut jatkuvat välittömästi ilmoitettuna kotiutumisajankohtana. Palveluntuottajan on oltava tavoitettavissa asiakkaiden hoitoon ja palveluun liittyvien yhteistyötahojen kanssa klo 7–21.

Asiakkaan kotihoidon toteuttamissuunnitelmaan tehtävistä mahdollisista muutoksista tulee aina sopia myös asiakkaan/omaisten kanssa ja huomioida mm. vaikutukset asiakasmaksuun.

14. Palvelun sisältö

14.1. Hygienia ja pukeutuminen

Asiakkaan hygienian ja pukeutumisen osalta kotihoidon toteuttamissuunnitelmaan voi sisältyä:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu ja suun terveyden arviointi, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja ihon kunnon seuranta.
- Suihkuavustaminen: kokovartalon pesu, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois, kynsien leikkaaminen,
- Pukeutuminen: pukeutuminen ja riisuminen, sisä- ja ulkovaatteet, proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto,
- Wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, eritepussien vaihtaminen ja tyhjentäminen, vaippojen vaihto, suolihuuhtelu, katetrointi.

14.2. Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakkaan hoitotyön suunnitelmaa. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria (ravitsemustilan arviointi testi) tai vastaavaa mittaria sekä huomioidaan BMI. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa

seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja niiden poikkeamiin puututaan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan ravitsemuksen osalta kotihoidon toteuttamissuunnitelmaan voi sisältyä:

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen
- asiakkaan ravitsemuksen seuranta ja varmistaminen
- tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa
- PEG-ravitseminen ja nenämahaletkun kautta tehtävä ruokailu (sisältää ravintovalmisteiden ja tarvikkeiden tilauksen)
- aterioiden valmistamiseen liittyvien peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet)
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti
- ateriapisteeseen ohjaaminen

14.3. Kotona asumisen edellytyksistä huolehtiminen

Asiakkaan kotona asumisen edellytyksistä huolehtimisen osalta kotihoidon toteuttamissuunnitelmaan voi sisältyä:

- vanhentuneiden elintarvikkeiden poisvienti
- siistimisestä huolehtiminen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen ja roskien ulos vienti
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- asiakkaan päivittäisestä ruokailusta syntyvien astioiden pesu
- jääkaapin ja mikroaaltouunin siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin/ WC-tuolin/ alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen, vuodevaatteiden vaihtaminen asiakassuunnitelman mukaisesti

- siivous- ja vaatehuolto hoidetaan ensisijaisesti omaisten/lähipiirin avulla, palvelusetelillä, ostopalveluna tai tukipalveluna

14.4. Lääkehoito

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan turvallisesta lääkehoidosta. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito -opasta. Palveluntuottaja tarkistaa lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain ja tarvittaessa päivittää sen. Yksikössä tulee olla nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

- Asiakassuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa.
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet.
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen.
- Lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen säilyttäminen.
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen.
- Lääkkeenannosteluautomaatin täyttö.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan siirtymisen lääkkeenannosteluautomaatin käyttöönottoon sekä asiakkaan opastuksen lääkkeenannosteluautomaatin käytössä.
- Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista/annosjakelupussista tai lääkkeenannosteluautomaatista.
- Inhaloitavien suihkeiden käytön opetus tarvittaessa (mm. hengitystekniikka, suun huuhtelu jne).
- Lääkkeen antaminen suun kautta, nenämahaletkuun ja PEG-ravintoportin kautta, silmä- ja korvatipat, nenäsuihkeet, limakalvoille annosteltavat lääkkeet, supot, iholaastarit, pistokset ihon alle ja lihakseen.

14.5. Terveystilan seuranta

Säännölliseen kotihoitoon kuuluu asiakkaan voinnin seuranta. Voinnin muutoksissa otetaan yhteyttä asiakkaan omalääkäriin.

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia
- Kuivumisoireiden seuranta
- Ihon kunnon seuranta
- Kipujen tarkkaileminen
- Painon seuraaminen osana ravitsemusta
- Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE muistitesti) ym.
- Kotona otettavien näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen.
- Muut lääkärin määräämä määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

Palveluntuottajan henkilöstö voi konsultoida Pohteen nimeämiä lääkäreitä sekä virka-aikana että virka-ajan ulkopuolella alueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan tukena on myös Kotas-tilannekeskuksen sairaanhoitajat ja alueelliset kotisairaalat. Periaatteena on, että asiakas saa tarvitseman sairaanhoidollisen ja lääketieteellisen avun omassa kotiympäristössään edellä mainittujen tahojen yhteistyönä aina, kun hänen tilanteensa ei edellytä päivystyskäyntiä tai sairaalajaksoa. Palveluntuottajan henkilöstön tulee aina konsultoida Kotasta tai etälääkäriä ennen asiakkaan siirtoa päivystykseen, mikäli tilanne ei edellytä hätäkeskukseen ilmoittamista.

14.6. Erikoishoidot

Kotihoidon sisältöön kuuluu erilaiset haavahoidot, PEG-juuren hoito ja napin vaihto, korvahuuhtelu, liman imut trakeasta / nenän tai nielun alueen hengitysteistä, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreenin.

14.7. Rokottaminen

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan kausirokottamisesta Pohteen ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa rokotetaan samassa taloudessa asuvan omaishoitaja. Pohde toimittaa palveluntuottajalle rokotteet ja rokotustarvikkeet sekä ohjeistaa kirjaamisen.

14.8. Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu

Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden tilaamisesta sekä asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen.

14.9. Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu

Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.

14.10. Terveysten ja toimintakyvyn edistäminen

- Terveysneuvonta ja ohjaus
- Toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- Kotitapaturmien ehkäisy
- Psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan

14.11. Yhteistyö ja tiedottaminen

- Pohteen eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää hyvinvointialue.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

14.12. Asiakasturvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakasturvallisuudesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

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

Palveluntuottaja huomioi kotiympäristön palo- ja kotona asumisen turvallisuuteen vaikuttavat riskit ja esteettömän kulun varmistaminen sekä pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa minimoimaan riskitekijöitä.

Ilmoitusvelvollisuus rikkonaisista laitteista asioidenhoitajalle / omaiselle/ kiinteistöhuollolle. Asiakkaan käytössä olevien turvalaitteiden, apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen kerran kuukaudessa.

Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.

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

14.13. Varusteet ja apuvälineet

Palveluntuottaja vastaa tarvitsemistaan varusteista ja työn tekemiseen liittyvistä välineistä. Hoitoon liittyviä välineitä ovat mm. verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka, kuumemittari, happisaturaatiomittari, stetoskooppi ja ensiaputarvikkeet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että käytössä olevat terveydenhuollon laitteet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien antamien ohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista on laadittu laiteluettelo.

Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet (esimerkiksi MRS-, ESPL-, HIV- ja hepatiitti (A, B, C) -asiakkaiden tarvitsemat suojavälineet). Palveluun kuuluvat myös Covid-19 ja siihen rinnastuvien epidemioiden edellyttämät erityisjärjestelyt ja suojavälineet henkilökunnalle.

Asiakkaalla on henkilökohtaiset apuvälineet. Asiakkaan kuuluessa ilmaisjakelun piiriin, hän saa tarvittavat hoitotarvikkeet hoitotarvikejakelun kautta. Asiakkaalle myönnetään inkontinenssisuojat voimassa olevan hoitotarvikejakelun ohjeen mukaisesti.

Kotisairaanhoidon lääkärin määräämät laboratoriokokeissa tarvittavat näytteenottovälineet kotona otettaviin näytteisiin saa Pohteelta erillisen ohjeistuksen mukaisesti, ellei asiakas pääse fyysisesti laboratorioon näytteenottoa varten.

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu Pohteen päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

14.14. Kotisaattohoito

Kotisaattohoidolla tarkoitetaan elämän loppuvaiheen hoitoa asiakkaan kotona. Kotisaattohoidon edellytyksenä on, että asiakas haluaa saattohoidon tapahtuvan asiakkaan kotona.

Saattohoito tarkoittaa asiakkaan hoitoa ja tukea sairauden viime vaiheissa, ennen asiakkaan kuolemaa. Asiakkaan siirtyminen saattohoitoon perustuu lääkärin päätökseen ja saattohoitosuunnitelmaan. Saattohoitopäätös tarkoittaa sitä, että asiakkaan hoidossa siirrytään parantavasta vaiheesta oireiden hoitoon.

Saattohoito voi olla osa palliatiivista hoitoa ja sen tarkoituksena on tukea ja hoitaa yksilöllisesti kuolevaa ihmistä ja hänen läheisiään parhaalla mahdollisella tavalla inhimillisiä arvoja kunnioittaen. Saattohoidossa asiakas saa hyvän perushoidon, hänen fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja hengellisiin tarpeisiinsa vastataan, hänen oireitaan lievitetään ja hänen omaisiaan tuetaan.

Palveluntuottajalla on oltava ohjeet kirjallisena ja hyvät käytännöt saattohoidon toteuttamiseen ja vainajan laittamiseen. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin ja henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asiakkaan saattohoidon toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on oltava riittävä sairaanhoidollinen osaaminen saattohoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottaja osallistuu asiakassuunnitelman mukaisesti asiakkaan saattohoidon toteuttamiseen.

14.15. Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat

- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).
- Tarvittaessa ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, toimeentulotuki, kuljetuspalvelut ym. Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa hakemukset sekä huolehtii tarvittavat lääkärintlausunnot liitteeksi.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei osallistu. Jos asiakas/omainen ei pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

15. Kirjaaminen

Sosiaalihuollon kirjaamisohje

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti. Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää Pohde. Pohde antaa kirjauskäytännöistä tarkempia ohjeita, joita on noudatettava.

Palveluntuottaja sitoutuu asiakastietojen kirjaamisessa sosiaalihuollon lainsäädännön, sääntökirjan ja Pohteen tarkempien ohjeiden noudattamiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytty sertifioitu A-luokan järjestelmä tai B-luokan järjestelmä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä).

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

Terveydenhuollon kirjaamisohje

Terveydenhuollon palveluntuottajan on laadittava ja säilytettävä potilasasiakirjat niitä koskevan kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Kirjaamisessa on huomioitava Terveyden 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. Potilas-asiakirjamerkinnot on laadittava palvelutapahtuman yhteydessä tai viimeistään viiden vuorokauden kuluessa.

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

Palveluntuottajan on käytettävä Pohteen 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.

16. Henkilöstöä koskevat vaatimukset

16.1. Yleiset henkilöstövaatimukset

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on veloitettu perehtymään.

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

Henkilöstön rokotussuojan osalta noudatetaan työn ja tartuntatautilain (1227/2016) edellyttämää rokotussuojaa.

Asiakassuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Palveluntuottajan asiakasmäärän mukaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja määrä henkilökunnassa voi vaihdella, mutta vähintään yksi sairaanhoitaja/terveydenhoitaja / 30–40 asiakasta kohden.

Sairanhoitaja on asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty ja kirjattu.

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

kehittämistä koskeva toteuttamissuunnitelma. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu kotihoidossa tarvittava erityisosaaminen esimerkiksi lääkehoidon osaaminen, ISBAR-konsultoinnin ja NEWS-pisteytyksen käyttäminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Toimintayksikön vastuhenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut.

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä työtehtäviin. Yhtenä osana perehdyttämistä on tässä sääntökirjassa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilökunnan kanssa. Perehdyttämätöntä työntekijää ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Henkilöstön poissaolot on korvattava vähimmäisvaatimukset täyttävillä ja tehtävään perehdytetyillä sijaisilla. Palveluntuottajan on huolehdittava myös alihankkijoiden työntekijöiden perehdyttämisestä. Alihankkijan työntekijän perehdyttämisen on sisällettävä perehdyttäminen siihen palveluyksikköön, jossa työ tehdään. Palveluntuottajalla on oltava perehdyttämistä varten ajantasainen, kirjallinen perehdyttämissuunnitelma. Työntekijä ja työnantaja allekirjoittavat perehdyttämissuunnitelman ja palveluntuottaja arkistoi suunnitelman.

Palveluntuottajalla on kulloinkin voimassa olevan STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen palveluyksikön terveydenhuollosta tai lääketieteellisestä toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.

Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidon vastaavan lääkärin palvelut palkkaamalla oman lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti, ostamalla lääkehoidon vastaavan lääkärin palvelut itsenäiseltä ammatinharjoittajalta tai lääkäripalveluja tuottavalta yksityiseltä yritykseltä (Valviran ohje 1/2013). Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ei tuota näitä palveluja yksityisille palveluntuottajille, joten palveluntuottajan tulee hankkia nämä palvelut muuta kautta.

Palveluntuottajan on noudatettava työturvallisuutta koskevia säännöksiä, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä on oltava voimassa olevat, kirjalliset työ sopimukset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilötyövoiman osalta palveluntuottajan on tarkastettava Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa olevan lupa ammatinharjoittamiseen. Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset.

Palveluntuottajan tulee laatia lainsäädännön vaatimat suunnitelmat, kuten omavalvontaohjelma, omavalvontasuunnitelma sekä suunnitelma varautumisesta erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin kuvattuna.

Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten. Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito –suosituksia, THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia.

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

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

16.2. Palveluyksikön vastuhenkilö

Ennen 1.1.2024 toimintansa aloittaneiden palveluntuottajien kotihoidon vastuhenkilö on merkitty:

1. Kotipalvelun vastuhenkilö on merkitty aluehallintoviraston/Valviran sosiaalipalvelutuottajien rekisteriin. Mahdollisesta vastuhenkilön vaihtumisesta palveluntuottaja tekee kirjallisen ilmoituksen aluehallintovirastolle ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.
2. Terveydenhuollon (kotisairaanhoidon) osalta terveydenhuollon palveluista vastaavasta johtajasta on aluehallintoviraston/Valviran päätös. Mahdollisesta terveydenhuollon vastaavan johtajan vaihtumisesta on aluehallintoviraston/Valviran päätös.

3. Vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

1.1.2024 jälkeen rekisteröityneiden palveluntuottajien tulee ilmoittaa Valviran ylläpitämään valtakunnalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteriin (Soteri) nimetty vastuuhenkilö. Jos lupaviranomainen asettaa 1.1.2024 alkaen ehtoja vastuuhenkilön koulutukselle ja johtamiskokemukselle, nämä vaatimukset koskevat myös tätä sääntökirjaa.

1. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa aluehallintoviraston tai Valviran lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukainen rekisteröinti, lupa tai rekisteröintipäätös. Rekisteröinnin, luvan tai rekisteröintipäätöksen tulee oikeuttaa tämän sääntökirjan mukaisen palvelun tuottamiseen.
2. Vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

16.3. Työntekijät

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista oikeutta harjoittaa sosionomin tai geronomin ammattia tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (153/2016) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan nimikettä tai edeltäneen kodinhoitajan nimikettä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Hoiva-avustajan tehtävissä voi toimia suoritettuaan hyväksytysti ammatilliset tutkinnon osat. Hoiva-avustajan välittömän asiakastyön tehtävien osaamisvaatimuksia vastaavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat ovat 1.8.2024 alkaen:

- Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen 20 osp
- Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen 25 osp
- Asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen 15 osp

Hoiva-avustaja voi toimia avustavissa tehtävissä, mutta ei voi osallistua lääkehoitoon ilman asianmukaista lääkehoidon koulutusta (kouluttamattoman lääkehoidon osaaminen ja asiakaskohtaiset lääkeluvat). Hoiva-avustajan tehtävissä työskentelevän työntekijän on kyettävä ohjaamaan ja avustamaan asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa ja huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan.

Vuorovaikutus asiakkaiden ja muiden työntekijöiden kanssa edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja sekä ryhmätyötaitoja. Työ edellyttää oma-aloitteisuutta ja vastuullisuutta sekä riittävää suomen kielen taitoa.

Hoiva-avustajat voivat osallistua asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen: peseytyminen, pukeutuminen, ruokailu, liikkuminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

16.4. Opiskelijan käyttäminen sijaisena

Palveluntuottajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Palveluntuottajan työsuhteeseen tuleva opiskelija esittää esihenkilölle päivitetyn opintorekisteriotteen ja läsnäolotodistuksen osoituksena opintojen etenemisestä.

Palveluntuottajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Jos palkattavan opiskelijan äidinkieli ei ole

suomi, on palveluntuottajan arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä. Opiskelijan valmiuksista ja opintojen etenemisestä riippuen palveluntuottaja määrittelee riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuun, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Muulle työyhteisölle tiedotetaan opiskelijan tehtävänkuvasta.

Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään missään edellä mainituissa terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta.

Terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluyksikön on nimettävä kirjallisesti opiskelijalle ohjaaja. Ohjaajan on toimittava samassa toimintayksikössä kuin opiskelija. Esihenkilö vastaa perehdytyksen ja ohjauksen järjestämisestä. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä siinä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos asiakasturvallisuus voi vaarantua.

Lääkehoidon toteuttaminen edellyttää voimassa olevaa lääkehoidon lupaa.

Terveydenhuollon ammattihenkilö

Opiskelija voi toimia vastaavan alan laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön sijaisena, jos hänellä on käytännössä saavutetun kokemuksen ja muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseessä olevan tehtävän hoitamiseen ja suoritettuaan hyväksytysti opinnoistaan seuraavasti: Röntgenhoitaja-, bioanalyttikko-, fysioterapeutti-, toimintaterapeutti- ja sairaanhoitajaopiskelija 140 op (n. 2/3 osaa opinnoista) suoritettuaan. Ensihoitaja- ja terveydenhoitajaopiskelija 160 op sekä kättilöopiskelija 180 op suoritettuaan ja sairaanhoitajan sijaisuudessa suoritettuaan 140 op.

Nimikesuojattujen (esim. lähihoitaja) ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Palkatessaan henkilön nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin palveluntuottaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä. Palveluntuottaja soveltaa nimikesuojattujen tehtävään rekrytoitaessa 2/3 opintojen suoritusta sekä arvioi tehtävässä vaadittavaa riittävää kokemusta ja ammattitaitoa.

Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä olevan henkilön ohjaajana on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajalla on oltava riittävä käytännön kokemus.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön osalta

Nimikesuojattujen (esim. lähihoitaja) ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Palkatessaan henkilön nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin palveluntuottaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä. Palveluntuottaja soveltaa nimikesuojattujen tehtävään rekrytoitaessa 2/3 opintojen suoritusta sekä arvioi tehtävässä vaadittavaa riittävää kokemusta ja ammattitaitoa.

Sosionomin (AMK) ja geronomin (AMK) tehtävässä voi tilapäisesti toimia enintään vuoden ajan kyseiseen ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen. Tutkinnon soveltuvuuden ja riittävien edellytysten olemassaolon arvioi työnantaja. Tilapäisesti sosionomin tai geronomin ammatissa toimivat henkilöt ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin rekisteriin merkityt sosionomin tai geronomin laillistuksen saaneet henkilöt.

16.5. 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.

16.6. Henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoituksen tulee perustua sosiaalihuoltolakiin (1301/ 2014) ja 46 b § (26.8.2022/790) säännökseen kotikäyntien suunnittelun ja kotihoidon toteuttamisen osalta. Kotihoitoon kuuluvat kotikäynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että:

1. asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu;
2. asiakkaan toivomukset ja tosiasialliset tarpeet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon kotikäyntien ajoitusta ja sisältöä määriteltäessä;
3. kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan työntekijän osaaminen vastaa kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista;
4. mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön;
5. työntekijän on mahdollista toteuttaa kotikäynnit ammattieettiset velvollisuutensa huomioon ottaen.

Jos kotikäyntejä suunniteltaessa ilmenee, että niiden toteuttaminen 1 momentin mukaisesti on vaarassa henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, suunnittelusta vastaavien henkilöiden on välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi sekä ilmoitettava asiasta toimintayksikön johtajalle.

17. Raportointi

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista tilaajalle seuraavasti:

Välittömästi

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

Vuosittain (toimintakertomuksen yhteydessä) tai tarpeen mukaan useammin

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

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

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

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

18. Päivittäistä palvelua ohjaavat suunnitelmat

Asiakkaalle tehtävistä suunnitelmista ja niiden päivityksistä palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta tai asiakasta. Kustannukset alla kuvattujen suunnitelmien ja arviointien tekemisestä tulee sisältyä kotihoidon tuntihintaan. Suunnitelmat ja arvioinnit suositellaan tehtäväksi yhdessä asiakkaan kanssa.

18.1.RAI-tietojärjestelmän hyödyntäminen

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista edellyttää, että säännöllisesti annettavissa palveluissa iäkkään henkilön palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa on käytettävä kansallisena arviointi- ja seurantavälineenä RAI-arviointijärjestelmää. RAI-tietojärjestelmää hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Pohde edellyttää palveluntuottajan käyttävän toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja laadun tarkasteluun RAI-tietojärjestelmää kaikin soveltuvin osin.

Pohde mahdollistaa RAI-ohjelmiston palveluntuottajan käyttöön. Palveluntuottajan tulee tehdä RAI-alilisenssisopimus THL:n kanssa sekä nimetä organisaatioonsa RAI-yhteyshenkilö ja täyttää THL:lle RAI-yhteystietolomake.

Palveluntuottajan on varmistettava henkilöstön RAI-osaaminen THL:n kansallisen RAI-osaamisen mallin mukaisesti. RAI-arviointeja toteuttavat ammattilaiset suorittavat THL:n verkkokurssit RAI-arviointi ja RAI-välineistö. Lisäksi suositellaan osallistumaan RAI-kouluttajan toteuttamaan RAI arviointikoulutukseen (4 tuntia). Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua Pohteen RAI-koulutuksiin. Lisäksi on mahdollisuus suorittaa ohjelmistotuottajan verkkokursseja.

Palveluntuottajan tulee nimetä yksikkökohtaisesti vähintään yksi RAI-vastaava. Esihenkilön ja RAI-vastaavan tulee suorittaa myös THL:n RAI-vertailukehittämiseen liittyvät verkkokurssit. Esihenkilö ja RAI-vastaava yhdessä vastaavat RAI-arviointien ajantasaisuudesta ja luotettavuudesta. Lisäksi heillä on mahdollisuus osallistua Pohteen alueellisiin RAI-verkostoihin.

RAI-arviointi tehdään asiakkaalle kuukauden kuluessa hoidon aloittamisesta ja sen jälkeen vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan toimintayksikön asiakastasoiset RAI-tiedot säännöllisesti väliarviointiin ja aina pyydettyessä, myös yksikön RAI-laaturiedot. Tämän lisäksi Pohde voi seurata palveluntuottajien tietoja tilaajatietokannasta, kun THL:lle on ilmoitettu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle palveluja tuottavien yksiköiden tiedot.

Palvelun laatua ja vaikutuksia seurataan RAI-järjestelmän kautta. Seuranta pohjautuu asiakasrakenteeseen ja laatuindikaattoreihin.

18.2. Kotihoidon toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhden kuukauden kuluessa yksilöllinen hoitoa ja palvelua ohjaava kotihoidon toteuttamissuunnitelma palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan ennakoivan hoitosuunnitelman laatimiseen yhteistyössä Pohteen kanssa. Kotihoidon toteuttamissuunnitelma arvioidaan ja päivitetään kuuden (6) kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa palveluntuottajan toimesta. Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta, oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa sen kaikissa vaiheissa. Henkilökunta seuraa ja arvioi kotihoidon toteuttamissuunnitelman ajantasaisuutta ja sen toteutumista.

Palveluntuottaja huomioi RAI-arvioinneissa esiin nousseet muutokset asiakkaan palvelussa.

Kotihoidon toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan ja muiden suunnitelman toteuttamiseen osallistuneiden käsitys ja työntekijän arvio siitä, miten suunnitelmassa esitetyt tavoitteet ovat toteutuneet.

Kotihoidon toteuttamissuunnitelma päivitetään;

- kotihoidon asiakkaaksi tullessa tai sen jälkeen erikseen pidettävässä hoitoneuvottelussa
- vuosikontrollin yhteydessä
- sairaustilanteen muuttuessa äkillisesti ja oleellisesti.

18.3. Ennakoiva hoitosuunnitelma

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle tehdään vuosittain Pohteen ohjeistuksen mukaiset ennakoivat hoitosuunnitelmat hoitolinjauksineen, jossa on asiakkaan kotihoitoyksikön sairaanhoitajan/asiakkaan omahoitajan sekä lääkärin valmistelevat osuudet.

Ennakoiva hoitosuunnitelma sisältää lääketieteellisen hoidon tavoitteet, suunnitelmat ja hoitolinjaukset. Ennakoivien hoitosuunnitelmat tehdään asiakkaan määräaikaistarkastusten yhteydessä ja sen laatiminen aikataulutetaan yhteen asiakkaalle tehtävien RAI-arviointien kanssa. Pohde osoittaa jokaiselle palveluntuottajalle vastuulääkäriin, joka vastaa säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Omalääkäriin työparina työskentelevät palveluntuottajan sairaanhoitaja ja asiakkaan omahoitaja. Omalääkäritoimintamalliin kuuluvat ennalta sovitut ja säännöllisesti sovitut etä- ja lähikierrot, joiden aikana palveluntuottajan sairaanhoitaja/asiakkaan omahoitaja käy lääkärin kanssa reaaliaikaisesti asiakkaan asioita läpi. Lähikierrot voivat toteutua joko palveluntuottajan tiloissa tai Pohteen osoittamissa tiloissa.

Ennakoivan hoitosuunnitelman laatimisesta annetaan ohjeet palveluntuottajille.

19. Avainhallinta

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan vastaan asuntojen avaimet kotihoidon asiakkailta, jos asiakas on avaimen valmis luovuttamaan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan (lomake arkistoidaan). Avaimet on viipymättä palautettava asiakkaalle tai hänen edustajalleen palvelun päätyttyä.

Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä tietosuojaan huomioiden ja noudattamaan Pohteen asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisessä:

- Avaimia ei saa säilyttää valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide.
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana.
- Avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla, nimillä tai muilla tunnistettavissa olevilla tiedoilla (esim. nimikirjaimet).
- Avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakkaan avaimet numeroituina lukollisessa kaapissa. Käyntien jälkeen avaimet tulee palauttaa lukittuun kaappiin.
- Palveluntuottajan tulee huolehtia asianmukaisesta avainseurannasta.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi Pohteelle palvelun yhteyshenkilöille sekä asiakkaalle ja hänen omaiselleen tai muulle edustajalle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

20. Palvelun päättyminen ja loppuarvio

Palveluntuottajan on laadittava asiakkaan palvelujakson päättyessä loppuarvio. Kun asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan kanssa, mutta jatkuu muulla tavoin, on arvio laadittava yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa. Arvion laatimisessa on mahdollisuuksien mukaan tehtävä yhteistyötä myös muiden kuntoutukseen osallistuvien tahojen ja mahdollisen asiakkaan jatkopalvelun edustajan kanssa.

Loppuarvion on sisällettävä vähintään seuraavat tiedot

- asiakkaan taustatiedot
- asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet
- asiakkaan palvelun toteutuksen kuvaus
- arvioinnin menetelmät ja käytetyt mittarit,
- kuvaus asiakkaan ja tarvittaessa läheisten osallistumisesta arviointiin,
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio asiakkaan toimintakyvystä palvelujakson alkaessa ja päättyessä,
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio tavoitteiden toteutumisesta,
- muutostarpeet jos tavoitteet eivät ole toteutuneet
- asiakkaan jatkosuunnitelma palveluntuottajan ja asiakkaan näkemys jatkosuunnitelmasta.

21. Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä

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

Palveluntuottaja osallistuu Pohteen kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, suunnitelmien laatimiseen ja vastaaviin.

22. Palvelusetelin arvo kotihoidossa

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää toistaiseksi. Asiakassuunnitelman/ toteuttamissuunnitelman puolivuositarkistuksen yhteydessä ja jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, Pohteen yhteyshenkilö arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Tulevaisuuslautakunta päättää kulloinkin voimassa olevan palvelusetelin maksimiarvon säännölliselle kotihoidolle. Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Hyvinvointialueen tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Asiakkaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä asiakasmaksulain 6 a § mukaista maksukattoa.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kerroin
arkisin klo 7–18	1,0
arkisin klo 18–22	1,15
lauantaisin klo 7–18	1,2
lauantai ja arkipyhän aatto klo 18–22	2,15
sunnuntaisin ja arkipyhänä klo 7–18	2,0
sunnuntaisin ja arkipyhänä klo 18–22	2,15

Arkipyhä = itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, pitkäperjantai, toinen pääsiäispäivä, helatorstai, juhannuspäivä, pyhäinpäivä, uudenvuodenpäivä, loppiainen, joulupäivä ja tapaninpäivä.

23. Hinnat ja hinnantarkistus

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä seuraavasti:

- arkisin klo 7–18
- arkisin klo 18–22
- lauantaisin klo 7–18
- la ja aatto klo 18–22
- su ja arkipyhät klo 7–18
- su ja arkipyhät klo 18–22

Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa eri hinnat eri kellonajoille.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan enintään kerran kalenterivuodessa alla olevan mukaisesti 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. Määräpäivän 31.10. jälkeen tulleita hinnantarkistuksia ei huomioida.

Hintaa voidaan tarkistaa enintään Tilastokeskuksen sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin (2015=100) ja elinkustannusindeksin (1951:10=100) vuosimuutosta vastaavasti siten, että sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %.

Lähtöindeksinä käytetään tammikuussa 2025 viimeisimpiä julkaistuja indeksin pistelukuja. Jatkossa hinnantarkistuksen lähtöindeksinä käytetään sitä pistelukua, jota on käytetty edellisessä hinnantarkistuksessa vertailupistelukuna jne. Tarkistusindeksinä käytetään kuluvan vuoden 2-kvartaalin ja heinäkuun pistelukua. Hinnan korotus kohdistuu palveluntuottajan voimassa olevaan hintaan. Uudet hinnat tulevat voimaan vuosittain 1.1. alkaen.

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.

23.1. Palvelukerran peruutus

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

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta kotihoidon käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat käyntikerran perumiskäytännöistä asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä palvelusopimuksessa.

Pohde ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

23.2.Laskutus Pohteelta ja asiakkaalta

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun Pohteelta setelin arvoon asti asiakkaan kotihoidon tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käyntien laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston (välitön työaika) mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Laskutukseen, raportointiin ja valvontaan käytetään Pohteen osoittamaa sähköistä ostopalvelujärjestelmää.

Laskutusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten palvelut

003732213262100

PL 5016

02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy

Välittäjän tunnus: 003703575029

Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262100

Viite:

False.fi – portaalista saatu laskuviite

23.3. Palvelun virhe

Palvelussa on virhe, kun palvelu tai sen tuottaminen tapahtuu vastoin palvelusetelin sääntökirjaa ja asiakkaan asiakassuunnitelmaa. 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 maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko.

Pohteella on oikeus sanktioon osoittamatta, että palveluntuottajan teosta tai laiminlyönnistä on aiheutunut vahinkoa jäljempänä yksilöidyissä tilanteissa.

Sakko ei muodosta vahingonkorvauksen ylärajaa, jos Pohde osoittaa, että rikkomuksesta on aiheutunut sakkoa suurempi vahinko.

Henkilöstön vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan henkilöstöä koskevia vaatimuksia, esimerkiksi yksilöityjä palveluyksikön vastuuhenkilölle ja palvelua toteuttaville työntekijöille asetettuja koulutukseen tai kielitaitoon liittyviä vähimmäisvaatimuksia.

Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus.

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

Jos sakon perusteena ollut rikkomus jatkuu pidempään kuin kolme (3) kuukautta, on Pohteella oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi palvelusetelin sääntökirjaan päättymään välittömästi. Kolmen kuukauden jakso lasketaan Pohteen asettaman määräajan päättymispäivästä.

Palveluntuottajan toiminta on sääntökirjassa tai asiakassuunnitelmassa sovittujen asioiden vastaista

Tämä sakko koskee seuraavia tilanteita:

- Asiakassuunnitelmassa sovittuja asioita ei ole tehty ja/tai
- sovitulla käynnillä ei ole käyty ja/tai
- huomattava myöhästyminen sovitulta käynniltä ja/tai
- asiakkaan epäasiallinen kohtelu.

Kun palvelussa todetaan jokin yllä mainittu virhe, Pohde voi ottaa palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajan pois hyväksytyistä palveluntuottajista, jolloin palveluntuottajalle ei ole valittavissa asiakkaille. Lisäksi Pohteella on oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa.

Jos palvelussa on virhe (virhe 1), Pohde ilmoittaa virheestä (=reklamoii) kirjallisesti palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa saatuaan tietää virheestä. Ilmoituksen lähettämisestä lukien Pohde voi ottaa palveluntuottajan pois hyväksytyistä palveluntuottajista, jolloin uusia asiakkaita ei ohjaudu palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä, virheen havaittuaan tai saatuaan Pohteelta tai asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen Pohteelle ilmoitetussa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Pohteella on virheen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Pohde ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Mikäli palvelussa on toinen virhe (virhe 2) 45 vuorokauden kuluessa Pohteen ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Pohteella on oikeus periä palveluntuottajalta 1000 euron suuruinen sakko. Pohteella on oikeus vedota toiseen virheeseen (virhe 2) siitä huolimatta, onko Pohde ehtinyt reklamoida siitä 45 vuorokauden kuluessa Pohteen ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Pohde käy palautekeskustelun palveluntuottajan kanssa.

Mikäli palvelussa on yhteensä kolme (3) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa Pohteen ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Pohteella on oikeus periä palveluntuottajalta 5000 euron suuruinen sakko. Pohteella on oikeus vedota kolmanteen virheeseen (virhe 3) siitä huolimatta, onko Pohde ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa Pohteen ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Pohde käy palautekeskustelun palveluntuottajan kanssa.

Pohteella on oikeus edellä mainittuihin sakkoihin osoittamatta, että palveluntuottajan virheistä olisi aiheutunut Pohteelle vahinkoa. Pohteella on oikeus vähentää sakot palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

Mikäli palvelussa on yhteensä neljä (4) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa Pohteen ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi palvelusetelin sääntökirjaan välittömästi. Pohteella on oikeus vedota neljänteen virheeseen (virhe 4) ja päättää palveluntuottajan hyväksyntä

palvelusetelituottajaksi palvelusetelin sääntökirjaan välittömästi siitä huolimatta, onko Pohde ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa Pohteen ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus palvelusetelituottajaksi palvelusetelin sääntökirjaan välittömästi toteutetaan kuitenkin siten, että asiakkaiden siirto toiselle palveluntuottajalle voidaan toteuttaa turvallisesti asiakkaan etu huomioiden.

Perehdyttämättömän työntekijän käyttäminen

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

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

Perehdyttäminen todennetaan siten, että työntekijä ja esimies allekirjoittavat perehdytysohjelman.

Omavalvonnan laiminlyönti

Palveluntuottajan tulee toteuttaa omavalvontaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain edellyttämällä tavalla ja laajuudessa.

Pohteella on oikeus sakkoon, jos palveluntuottaja laiminlyö lakisääteisten omavalvontasuunnitelman- ja ohjelman tekemistä ja ylläpitoa.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sakko on 2000 euroa.

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.

Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Yleistä

Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä ”Ehdot”) ovat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä ”Rekisterinpitäjä”) ja Käsittelijän nimi (jäljempänä ”Käsittelijä”) välisen sopimuksen (sopimuksen nimi) (jäljempänä ”Sopimus”) liite. Näissä ehdoissa määritellään Rekisterinpitäjää ja Käsittelijää sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Käsittelijä Rekisterinpitäjän toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Rekisterinpitäjän puolesta. Ehdot perustuvat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/679) ja tietosuojaan liittyvän muun kansallisen ja EU-tasoisien lainsäädännön (jäljempänä yhdessä ”Tietosuojalainsäädäntö”) vaatimuksiin.

Käsittelijä noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Käsittelijä vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Käsittelijä sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä Sopimusta, näitä Ehtoja ja näiden Ehtojen liitteitä sekä muita mahdollisia Rekisterinpitäjän antamia ohjeita. Näissä Ehdoissa kuvatuista Käsittelijän toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä Ehdoissa ole toisin sovittu.

Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Rekisterinpitäjä on Tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu rekisterinpitäjä ja Käsittelijä on henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Rekisterinpitäjän henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä Ehdoissa henkilötietoja, joista Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan

näissä Ehdossa ja näiden Ehtojen liitteessä 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" sekä liitteessä 2 "Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle".

Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Käsittelijän kanssa.

Käsittelijän yleiset velvollisuudet

Käsittelijä käsittelee henkilötietoja Sopimuksen, näiden Ehtojen ja näiden Ehtojen liitteiden sekä muiden mahdollisten Rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa henkilötietojen käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Käsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia Käsittelijältä korjaavia toimenpiteitä. Mikäli Käsittelijä ei korjaa toimintaansa kohtuullisessa ajassa, Rekisterinpitäjällä on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi sen mahdollisista päättämisperusteista tai irtisanomisajoista riippumatta.

Käsittelijä huolehtii tietosuojasetuksen 32 artiklan 1 kohdan ja Rekisterinpitäjän ohjeiden (Liite 2 Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle) mukaisesti teknisistä ja organisatorisista turvatoimista, joilla varmistetaan, että Rekisterinpitäjän 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.

Käsittelijä ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Käsittelijä nimeää tietosuojavastaavan tai muun tietosuojan yhteyshenkilön Rekisterinpitäjän henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Henkilö merkitään liitteeseen 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus".

Käsittelijä saattaa Rekisterinpitäjän saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Rekisterinpitäjä tarvitsee rekisterinpitäjälle ja henkilötietojen käsittelijälle säädettyjen

velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovittulla tavalla rekisterinpitäjän vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

Käsittelijä ilmoittaa Rekisterinpitäjälle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Käsittelijä ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Käsittelijä avustaa Rekisterinpitäjää, jotta Rekisterinpitäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Käsittelijältä esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

Rekisterinpitäjällä tai sen nimeämällä kolmannella osapuolella on oikeus auditoida Sopimuksen, näiden Ehtojen sekä Käsittelijän ja sen Rekisterinpitäjän henkilötietoja käsittelevien alihankkijoiden välisten, Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyä koskevien sopimusten noudattaminen varmistuakseen siitä, että Käsittelijä on täyttänyt Sopimuksen sekä näiden Ehtojen mukaiset velvollisuutensa. Käsittelijän tulee esim. mahdollistaa Rekisterinpitäjän tai sen valtuuttaman auditoinnin pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Rekisterinpitäjän henkilötiedot ovat. Jos Käsittelijä perustellusti katsoo, että audittoijaksi nimetty kolmas osapuoli on sen suora kilpailija, on Rekisterinpitäjän vaihdettava audittoija, mikäli Käsittelijän suorina kilpailijoina toimimattomia audittoijia on saatavilla.

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

Käsittelijä sitoutuu avustamaan Rekisterinpitäjää ja Rekisterinpitäjän nimeämää kolmatta osapuolta auditoinnin suorittamisessa. Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä vastaavat auditoinnista itselleen aiheutuneista kustannuksista. Mikäli auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita, Käsittelijä

vastaa auditoinnista myös Rekisterinpitäjälle aiheutuneista kustannuksista sekä Rekisterinpitäjän nimeämän kolmannen osapuolen palkkiosta ja kuluista.

Rekisterinpitäjän ohjeet

Käsittelijä noudattaa Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyssä Sopimusta, näitä Ehtoja ja näiden Ehtojen liitteitä sekä muita mahdollisia Rekisterinpitäjän kirjallisia ohjeita. Rekisterinpitäjä vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Käsittelijä on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, ilman aiheutonta viivytystä Rekisterinpitäjälle, jos Rekisterinpitäjän antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Käsittelijä epäilee niitä lainvastaisiksi.

Rekisterinpitäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Käsittelijälle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä. Mikäli muutoshallintamenettelystä ei Sopimuksessa ole sovittu, Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä sopivat korvauksista etukäteen.

Palveluhenkilöstö

Käsittelijä on velvollinen rajaamaan Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelijät vain niihin sen alaisuudessa toimiviin henkilöihin, joiden on välttämätöntä käsitellä Rekisterinpitäjän henkilötietoja Sopimuksen velvoitteiden täyttämiseksi.

Käsittelijä sitoutuu siihen, että Käsittelijä ja kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapitoehtoja. Käsittelijä vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa Sopimuksen mukaisessa toiminnassa tietoon tullutta henkilötietoa ilmaista luvatta. Käsittelijä ei saa ilman Rekisterinpitäjän lupaa luovuttaa Rekisterinpitäjän henkilötietoja sivullisille.

Käsittelijä on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, joka käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä

velvoitteistaan ja käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja ainoastaan Sopimuksen, näiden Ehtojen ja muiden mahdollisten Rekisterinpitäjän kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

Alihankkijat, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja

Siltä osin kuin Käsittelijä käyttää alihankkijoita, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja (jäljempänä "Alikäsittelijä"), sovelletaan alihankintaan Sopimuksen lisäksi näitä Ehtoja. Mitä näissä Ehdossa todetaan Alikäsittelijöistä, koskee Käsittelijän koko alikäsittelyketjua.

Alikäsittelijän käyttäminen edellyttää Rekisterinpitäjän ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa. Sopimuksen voimaantulon myötä Rekisterinpitäjä antaa Käsittelijälle luvan käyttää liitteessä 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" kuvattuja Alikäsittelijöitä. Käsittelijä ilmoittaa kirjallisesti Rekisterinpitäjälle käyttämänsä Alikäsittelijät liitteessä 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" tai muussa Ehtojen liitteessä ja huolehtii niissä mahdollisesti myöhemmin tapahtuvien muutosten päivittämisestä.

Käsittelijä tekee Alikäsittelijän kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä Alikäsittelijät noudattamaan omalta osaltaan Ehdossa Käsittelijälle asetettuja velvoitteita sekä Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Käsittelijä vastaa, että Ehtojen mukainen Rekisterinpitäjän auditointioikeus ulottuu myös Alikäsittelijään.

Käsittelijä vastaa käyttämänsä Alikäsittelijän osuudesta kuin omastaan. Käsittelijä vastaa siitä, että Alikäsittelijä noudattaa omalta osaltaan Käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Alikäsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Käsittelijällä on velvollisuus puuttua Alikäsittelijän toimintaan ja vaatia siltä korjaavia toimenpiteitä. Mikäli Alikäsittelijä ei korjaa toimintaansa kohtuullisessa ajassa, Käsittelijällä on velvollisuus vaihtaa Alikäsittelijä Rekisterinpitäjän sähköpostitse tai kirjallisesti esitetyn vaatimuksen johdosta. Jos Käsittelijä ei 45 vuorokauden kuluessa Rekisterinpitäjän vaatimuksen vastaanottamisesta vaihda Alikäsittelijää, on Rekisterinpitäjällä oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi sen mahdollisista päättämisperusteista tai irtisanomisajoista riippumatta.

Käsittelijän on ilmoitettava Alikäsittelijän vaihtamisesta tai lisäämisestä Rekisterinpitäjälle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata Alikäsittelijän rooli Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyssä liitteen 1 ”Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus” kohdan 8 mukaisesti. Alikäsittelijä saa käsitellä Rekisterinpitäjältä peräisin olevia henkilötietoja vasta, kun Rekisterinpitäjä on hyväksynyt muutoksen alihankkijoissa.

Mikäli Rekisterinpitäjä ei perustellusta syystä hyväksy Käsittelijän ilmoittamaa muutosta Alikäsittelijöissä, eivätkä Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä pääse asiasta yhteisymmärrykseen 30 vuorokauden kuluessa Käsittelijän ilmoituksen vastaanottamisesta, eikä Sopimuksen velvoitteita voi täyttää ehdotettua Alikäsittelijää käyttämättä, on Rekisterinpitäjällä oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi sen mahdollisista päättämisperusteista tai irtisanomisajoista riippumatta.

Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Käsittelijällä ja mahdollisella Alikäsittelijällä on oikeus käsitellä Rekisterinpitäjän henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella myös käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä.

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

Jos Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä sopivat, että Käsittelijä saa siirtää Rekisterinpitäjän henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti. Lainmukainen siirtomenettely kuvataan liitteessä 3 ”Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle”.

Tietoturvaloukkaukset

Käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti Rekisterinpitäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle liitteen 4 ”Ilmoitus henkilötietojen

tietoturvaloukkauksesta” mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja kuitenkin viimeistään 72 tunnin kuluessa saatuaan sen tietoonsa pois lukien arkipyhät ja viikonloput, mikäli Käsittelijällä ei ole päivystyksellistä toimintaa arkipyhänä ja viikonloppuna. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheetonta viivytystä.

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Käsittelijä ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi mahdollisimman huolellisesti. Käsittelijä kuvaa liitteessä 4 ”Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta” toimenpiteet tietoturvaloukkauksen tutkimiseksi, rajoittamiseksi ja siitä toipumiseksi.

Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

Sopimuksen voimassaoloaikana Käsittelijä ei saa poistaa käsittelemiään Rekisterinpitäjän henkilötietoja ilman Rekisterinpitäjän nimenomaista pyyntöä.

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Käsittelijä palauttaa Rekisterinpitäjälle kaikki käsittelemänsä Rekisterinpitäjän henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Käsittelijä säilyttää henkilötiedot.

Salassapitoa ja Käsittelijän vastuuta koskevat sopimusehdot sekä muut sellaiset sopimusmääräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeenkin pysyvät voimassa Sopimuksen päättymisestä huolimatta.

Vastuut

Käsittelijän korvausvastuu on määritelty näissä Ehdossa ja soveltuvassa Tietosuojalainsäädännössä, mukaan lukien vahingonkorvausoikeudessa. Käsittelijä on vahingon havaittuaan velvollinen ryhtymään asianmukaisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Sopimuksessa, johon henkilötietojen käsittely perustuu, mahdollisesti olevaa vastuunrajoituslauseketta ei sovelleta näihin Ehtoihin ja näissä Ehdossa asetettuihin velvollisuuksiin. Käsittelijän vastuu rajoittuu aiheutettujen vahinkojen osalta 1 000 000 euroon. Vastuunrajoitusta ei sovelleta, mikäli Käsittelijä on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella rikkomalla Ehtoja, Tietosuojalainsäädäntöä tai Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita.

Käsittelijä on vastuussa välittömistä vahingoista aiheutuneista kustannuksista mukaan lukien hallinnollisista sakoista, jotka ovat aiheutuneet Rekisterinpitäjälle näistä Ehdosta, Tietosuojalainsäädännöstä tai Rekisterinpitäjän antamista kulloinkin voimassa olevista henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä ohjeista johtuvien Käsittelijän velvoitteiden rikkomisesta. Käsittelijän velvoitteiden rikkomisesta syntyneiden vahinkojen vuoksi Rekisterinpitäjän rekisteröidylle maksamat vahingonkorvaukset katsotaan välittömiksi vahingoiksi.

Käsittelijä ei ole vastuussa välillisistä vahingoista. Mikäli Käsittelijä on kuitenkin aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella rikkomalla Ehtoja, Tietosuojalainsäädäntöä tai Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita, on se vastuussa myös välillisistä vahingoista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli Rekisterinpitäjä on maksanut rekisteröidylle korvauksen Tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, Rekisterinpitäjällä on oikeus periä samaan käsittelyyn osallistuneelta Käsittelijältä tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen tai tuomioistuimen tuomion taikka viranomaisen päätöksen mukaan.

Liitteet

Alaliite 1	Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
Alaliite 2	Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle
Alaliite 3	Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle
Alaliite 4	Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Alaliite 1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1. Tietosuojaan yhteyshenkilöt

Rekisterinpitäjä:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava
08 669 9500 (vaihde)
tietosuoja@pohde.fi

Käsittelijä:

Yhteyshenkilön nimi & asema organisaatiossa
Puhelinnumero
Sähköposti

Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä ilmoittavat tarvittaessa yhteystietojen muutoksista.

2. Liitteen tarkoitus

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

3. Henkilötietojen käsittelyn ympäristö

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

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria

Alueelliset palvelut, Yhteiset palvelut, OYS Psykiatria

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut

Alueelliset palvelut, Digitaalinen sote-keskus, Työterveyshuolto

Ikäihmisten palvelut

Alueelliset palvelut, Yhteiset palvelut, Yhteinen osaamiskeskus

Vammaispalvelut

Alueelliset palvelut, Yhteiset palvelut, OYS Konsti

OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito

OYS Somatiikka, OYS Hoitotyön palvelut, OYS Ensihoito

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, Palvelujen hankinta, hallinta, ohjaus ja valvonta, Yhteistyö, osallisuus ja hyvinvointi, Kehittäminen, Tutkimus, opetus ja koulutus

Konsernipalvelut

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

Muu

Täydennä

4. Käsittelytoimien yksilöinti

Terveydenhuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi erikoissairaanhoidon, suunterveydenhoidon tai perusterveydenhuollon palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Sosiaalihuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi lastensuojelun, kotipalvelun tai palveluasuminen palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Pelastustoiminnan palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi pelastustoiminta, varautuminen tai väestönsuojelu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

ICT ja turvallisuus

Esimerkiksi ict-palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi henkilöstö- ja talouspalveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

Muu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

5. Käsiteltävät henkilötiedot

Käsittelijä käsittelee vain seuraavia henkilötietojen ryhmiä:

Yleiset

Nimi/nimet

Sukupuoli

Syntymäaika

Henkilötunnus

Osoite ja asuinvaltio

Yhteystiedot

Muu: Täydennä jos valittu

Erityiset

Terveystilaa koskevat tiedot: Täydennä jos valittu

Biometriset tiedot (mukaan lukien sormenjäljet ja iiristunnistus): Täydennä jos valittu

Muu: Täydennä jos valittu

Sosiaalihuolto

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

Täydennä jos valittu

ICT ja turvallisuus

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

Täydennä jos valittu

Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi työhakemuksiin ja rekrytointiprosessiin liittyvä tieto, maksujen maksamiseen tarvittava tieto, työntekijän työtehtäviä koskevat tiedot, lomiat ja vapaat 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. Alikäsittelijät

Tähän listataan Sopimuksessa määritellyssä toiminnassa Käsittelijän mahdollisesti käyttämät Alikäsittelijät, Alikäsittelijän rooli palvelun tuottamisessa ja missä maassa Alikäsittelijä sijaitsee.

Alikäsittelijä, rooli, sijaintimaa

Alaliite 2. Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle

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

Käsittelijän yleiset velvollisuudet

3.2 Tekniset ja organisatoriset turvatoimet

A. Ohjeistus Käsittelijälle, kun Käsittelijä käsittelee henkilötietoja **Rekisterinpitäjän tietojärjestelmässä**:

Käsittelijä käsittelee henkilötietoja vain Rekisterinpitäjän kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Rekisterinpitäjän määrittelemässä laajuudessa Rekisterinpitäjän antaman käyttöoikeuden perusteella. Käsittelijän tulee ylläpitää selostetta kaikista Rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaisesti.

Käsittelijän on ilmoitettava viipymättä Rekisterinpitäjälle kaikista Rekisterinpitäjän tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

Käsittelijän on Rekisterinpitäjän tietojärjestelmää käyttäessään noudatettava kaikkia Sopimuksessa tai sen liitteissä sovittuja Käsittelijän teknisiin ja organisatorisiin turvatoimiin liittyviä vastuita ja velvoitteita.

B. Ohjeistus Käsittelijälle, kun henkilötiedot ovat **Käsittelijän tietojärjestelmässä**:

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

Käsittelijän tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturvaohat, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma. Käsittelijällä tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset,

riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käyttötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatiot). Käsittelijän tulee ylläpitää selostetta kaikista Rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista tietosuojasetuksen 30 artiklan mukaisesti.

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

Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Rekisterinpitäjän 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 Käsittelijän on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle. Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään. Käsittelijän on pyydettäessä ja ilman aiheutonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Rekisterinpitäjälle veloituksetta.

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

Käsittelijän tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.

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

Käsittelijän ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa Rekisterinpitäjän henkilötietoa.

Käsittelijän tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:

- Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
- Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
- Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.
- Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)

- Mikäli järjestelmään kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Käsitteijän tulee kuvata salasanapolitiikka tai mikäli järjestelmään kirjaudutaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.

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

Käsitteijän tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:

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

Käsitteijän tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.

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

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

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

Käsitteijä saa suorittaa Rekisterinpitäjän lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Rekisterinpitäjän kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

3.5. Rekisterinpitäjä voi esimerkiksi pyytää Käsitteijää täydentämään tai päivittämään laadittuja dokumentteja, joihin tarvitaan henkilötietojen käsitteijän kuvauksia henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta. Mahdolliset ennakkokuulemiset ja niiden ajankohdat ilmoitetaan Käsitteijälle etukäteen.

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

1. Käsitteijän tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan tarkastuspyynnöt Rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti suoraan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 10, 90029 Pohde).

2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Käsittelijän tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Käsittelijän tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.
3. Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä toimittaa pyydetty tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä toimittaa pyydetty tiedot rekisteröidylle saatuaan ne Käsittelijältä.

5. Palveluhenkilöstö

5.2. Kaikkien Käsittelijän alaisuudessa toimivien henkilöiden, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Rekisterinpitäjän Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen sisältöä vastaava sitoumus ja suorittaa Rekisterinpitäjän tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutusta vastaava koulutus. Rekisterinpitäjän niin edellyttäessä, Käsittelijän alaisuudessa toimivien henkilöiden, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Rekisterinpitäjän Salassapito- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Rekisterinpitäjän tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja

6.2. Käsittelijän mahdollisella Alikäsittelijällä, jonka Rekisterinpitäjä on hyväksynyt, tulee olla toteuttamansa käsittelyn osalta riittävä kelpoisuus ja palvelun tuottamisen edellytykset.

6.4. Käsittelijän tulee perehdyttää Alikäsittelijät Ehtoihin ja Rekisterinpitäjän ohjeisiin. Käsittelijä vastaa, että Rekisterinpitäjän niin edellyttäessä Alikäsittelijöiden alaisuudessa toimivien henkilöiden, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Rekisterinpitäjän Salassapito- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Rekisterinpitäjän tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.2. Henkilötietojen käsittely sopimuksen päättyessä tai purkautuessa

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

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Käsittelijän tulee toimittaa Rekisterinpitäjälle hallussaan olevat Rekisterinpitäjän aineistot järjestettynä ja

luetteloituna analogisena tai digitoituna Rekisterinpitäjän ohjeistuksen mukaisesti. Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä esittää riittävä selvitys siitä, että Käsittelijä on toimittanut kaikki Rekisterinpitäjän henkilötiedot Rekisterinpitäjälle.

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

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Käsittelijä siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Rekisterinpitäjän järjestelmään Rekisterinpitäjän kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä esittää poistamisesta riittävä selvitys.

- C. Jos Käsittelijä käsittelee omassa järjestelmässään Rekisterinpitäjän pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Käsittelijä on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Rekisterinpitäjälle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia Rekisterinpitäjän tarkemman ohjeistuksen mukaisesti. Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä esittää siirtämisestä riittävä selvitys.

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

Alaliite 3. Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

1. Liitteen tarkoitus

Tämä liite on osa Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän välisiä Henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tässä liitteessä määritellään Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittely Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolella.

Liite dokumentoi Rekisterinpitäjän etukäteen antaman luvan Käsittelijän ja/tai tämän Alikäsittelijän suorittamalle EU:n/ETA:n rajat ylittävälle henkilötietojen käsittelylle. Liitteessä kuvataan, mikä rajat ylittävä siirto on kyseessä, siirtooperuste 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. Siirtoperuste

Rekisterinpitäjän etukäteisesti hyväksymä EU/ETA:n rajat ylittävän tiedonsiirron siirtoperuste. Yhden Käsittelijän kanssa voidaan käyttää useampia siirtoperusteita. Käytettäessä kohtien 3.2-3.4 mukaisia siirtoperusteita, täydennetään kohtaan 3.5 lisäsuojatoimenpiteet.

3.1 Komission päätös

- Siirto tietosuojan riittävyttä koskevan komission päätöksen perusteella (art. 45)
 - Yhdysvaltalaisyrittys on sitoutunut EU:n ja USA:n välisessä tietosuojakehyksessä (Data Privacy Framework) sovittuihin suojatoimiin (Euroopan komission täytäntöönpanopäätös (EU) 2023/1795)

3.2 Siirto asianmukaisia suojatoimia soveltaen

- Viranomaisten tai julkisten elinten välinen oikeudellisesti sitova ja täytäntöönpanokelpoinen väline (art. 46(2)(a))
- Yritystä koskevat sitovat säännöt (art. 46(2)(b), art. 47)
- Komission antamat tietosuojaa koskevat vakiolausekkeet (art. 46(2)(c))
- Tietosuojaa koskevat vakiolausekkeet, jotka tietosuojaviranomainen vahvistaa ja komissio hyväksyy (art. 46(2)(d))
- Hyväksytyt käytännesäännöt (art. 46(2)(e), art. 40)
- Tietosuojaa koskeva hyväksytty sertifiointimekanismi (art. 46(2)(f), art. 42)

3.3 Erityistilanteita koskevat poikkeukset

- Rekisteröidyn antama ennakkollinen ja nimenomainen suostumus (art. 49(1)(a))

- Rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen siirtoa koskevan sopimuksen toimeenpano (art. 49(1)(b))
- Rekisterinpitäjän ja toisen luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön välisen, rekisteröidyn edun mukaisen sopimuksen tekeminen tai täytäntöönpano (art. 49(1)(c))
- Tärkeät yleistä etua koskevat syyt (art. 49(1)(d))
- Oikeusvaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen (art. 49(1)(e))
- Rekisteröidyn tai muun henkilön elintärkeä etu (art. 49(1)(f))
- Siirto tehdään rekisteristä, jonka tarkoituksena on tietojen antaminen yleisölle (art. 49(1)(g))

3.4 Muu

Täydennä

3.5 Lisäsuojatoimenpiteet

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

Alaliite 4. Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti Rekisterinpitäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle tähän lomakkeeseen merkityt tiedot tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja kuitenkin viimeistään 72 tunnin kuluessa saatuaan sen tietoonsa pois lukien arkipyhät ja viikonloput, mikäli Käsittelijällä ei ole päivystyksellistä toimintaa arkipyhänä ja viikonloppuna. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheetonta viivytystä. Tähän lomakkeeseen merkityt tiedot tulee ilmoittaa turvasähköpostilla tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse seuraaville tahoille:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava
08 669 9500 (vaihde)
tietosuoja@pohde.fi

Sopimuksesta vastaava henkilö tai palvelutoiminnan yhteyshenkilö
Puhelinnumero
Sähköpostiosoite

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

08 669 9500 (vaihde)

csirt@pohde.fi

1. Yhteystiedot

Käsittelijän 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 Käsittelijä ohjeistanut rekisteröityjä mahdollisista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Kuvaus

6. Mitä teknisiä ja organisatorisia suojaustoimenpiteitä Käsittelijä 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 Käsittelijä ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoimiseksi tai rajoittamiseksi?

Kuvaus

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

Kuvaus

Minkälaisiin toimiin Käsittelijä on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Kuvaus

9. Muuta

Onko Käsittelijä ilmoittanut tietoturvaloukkauksesta poliisille?

Kuvaus

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

Kuvaus