Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja

Tulevaisuuslautakunta
29.3.2023 § 34
Tulevaisuuslautakunta
22.1.2025 § 5

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 – Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen ... 27
14. Palvelunsisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset ... 27
14.1. Toiminnan sisältö ... 27
14.2. Tilat, varusteet ja apuvälineet ... 28
14.3. Ateriapalvelu ... 30
14.4. Siivous ja vaatehuolto ... 31
14.5. Asiakasturvallisuus ... 32
14.6. Yleiset henkilöstöä koskevat ehdot ... 33
14.7. Henkilöstömitoitus ... 34
14.8. Toimilupa ja voimassa olevat suunnitelmat ... 35
14.9. Toimintayksikön vastuuhenkilö ... 36

14.10. Hoitoon ja hoivaan osallistuva henkilöstö ... 36
14.11. Hoiva-avustajat ... 37
14.12. Hoiva-avustajan koulutuksen sisältö ja laajuus ... 38
14.13. Opiskelijat ... 39
14.14. Päivittäistä palvelua ohjaava RAI-pohjainen hoito- ja palvelusuunnitelma ... 40
14.15. Asiakkaan hyvinvoinnin, osallisuuden ja toimintakyvyn tukeminen ... 41
14.16. Asiakkaan sairaanhoidolliset palvelut ... 42
14.17. Elämän loppuvaiheen hoito ... 44

15. Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä ... 44

15.1. Asiakastietojärjestelmä/ kirjaaminen ... 44
15.2. RAI-arviointijärjestelmä ... 45

16. Raportointi ... 45

17. Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ... 46

18. Hintojen muutokset ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ... 46

18.1 Henkilöstömitoitusmuutoksen (1.1.2025) huomioiminen hinnassa ... 47
18.2 Hinnan tarkistaminen ... 47

19. Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta ... 48

20. Maksut ... 49

21. Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä ... 50

22. Sanktioehdot ... 50

22.1. Sanktiot ... 51

Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ... 54

Alaliite 1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus ... 62
Alaliite 2. Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle ... 66
Alaliite 3. Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle ... 70
Alaliite 4. Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ... 72

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 hyväksytään 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. ***Omavastuuosuudella*** 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. ***Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen*** palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 c §:n mukaista ympärivuorokautista asumispalvelua yksikössä, jossa on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavaa henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

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

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

Päätettäessä palvelun myöntämisestä 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:

- sopimusosapuolien yhteystiedot,
- palvelun sisältö ja hinta,
- asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus,
- palvelun perumisen ehdot,
- asiakkaan poissaoloajan tai tilapäisen keskeytyksen maksuja koskevat ehdot,
- hintojen muuttamista koskevat ehdot,
- vahingonkorvausehdot,
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus,
- sopimuksen päättämistä koskevat ehdot ja irtisanomisajat,
- 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 palvelutuottajalta 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 viranomaisselvitykset 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
Terveydenhuollon 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 hyväksytty 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 ammattitautilaissa (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 käyttämiensä 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, velvoitetaan 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 hyväksyttyjen 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 hyväksyttyjä 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 viranomaismääräyksiä 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 terveyspalveluissa.

8. On selvittänyt mahdollisten työntekijöidensä rikostaustan siten kuin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:ssä säädetään. Lisäksi palveluntuottaja on esittänyt tai sitoutuu esittämään valvovalle viranomaiselle itseään koskevan rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun otteen rikosrekisteristä, mikäli palveluntuottaja itse osallistuu työskentelyyn alaikäisten kanssa.

9. huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

10. noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

11. vastaa, että toimitilat täyttävät jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että toimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

12. tekee asiakkaan kanssa 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 ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Pohde edellyttää yksityisiltä palveluntuottajilta haitta- ja vaaratapahtumien järjestelmällistä kirjaamista, seurantaa ja raportointia. Raportointi toteutetaan joko sähköisessä järjestelmässä tai manuaalisesti tarkoitukseen suunnitellulle lomakkeelle. Vakavista vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoittaa välittömästi 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 palveluseteliportaalissa. 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 tietosuoja-asetuksessa (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 joko Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytyllä sertifioidulla A-luokan järjestelmällä tai B-luokan järjestelmällä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä).

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

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja 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 saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

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 laskutuslisiä.

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 myynnistä. 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 täyttyessä 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 etukäteisvalmisteluin 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 – Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

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

14. Palvelunsisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

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

14.1. Toiminnan sisältö

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

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

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

Tavoitteena on tukea ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua kodikkaassa ympäristössä, jossa tarvittava hoito ja huolenpito on turvattu myös silloin kun asiakkaan toimintakyvyssä ja terveyden tilassa tapahtuu muutoksia. Ympärivuorokautinen palveluasuminen kohdistuu asiakkaille, joilla kotona asumista tukevista palveluista ja tukitoimista huolimatta kotona asuminen ei ole turvallista joko itsenäisesti asuen tai omaisen kanssa. Heillä on fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja/tai sosiaalisen toimintakyvyn huomattavaa heikentymistä. Asiakkaat, jotka tarvitsevat monien sairauksien vuoksi ympärivuorokautista hoivaa ja valvontaa. Hoivan ja valvonnan tarvetta on säännöllisesti myös yöaikaan.

14.2.Tilat, varusteet ja apuvälineet

Palveluntuottajalla tulee olla ympärivuorokautisen palveluasumisen edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö toimintarajoitteisille henkilöille. Tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Palveluntuottajan järjestämässä asunnossa on huomioitava Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017 ja

ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus-, ja työtilasta 1008/2017. Palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokraamisesta laaditaan asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain, jatkossa (481/1995) mukainen vuokrasopimus. Asiakkaalta perittävä vuokra (sisältäen vuokran, vesimaksun ja lämmityskustannukset) saa ylittää enintään 10 % Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärän, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän eläkkeensaajan asumistuen saamiselle.

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

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

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

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

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

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

14.3. Ateriapalvelu

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

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

Ruoka on maukasta ja vaihtelevaa ja ruokalistan kierto on vähintään viisi viikkoa. Raaka-aineet ovat monipuolisia ja vihanneksia tai hedelmiä on tarjolla kaikilla aterioilla. Puuro ei ole pääruoka eikä päivän molemmilla aterioilla tarjota keittoa. Ruuan esillepanoon ja kattaukseen kiinnitetään

huomiota. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuuksia esittää toiveita ja vaikuttaa aterioihin liittyen. Ruokailussa huomioidaan yleiset juhlapäivät ja asiakkaiden merkkipäivät.

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakkaan hoitotyön suunnitelmaa. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria (ravitsemustilan arviointi testi) tai vastaavaa mittaria sekä huomioidaan BMI. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja niiden poikkeamiin puututaan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

14.4.Siivous ja vaatehuolto

Palveluntuottaja vastaa siivouksen ja vaatehuollon järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista.

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

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

14.5. Asiakasturvallisuus

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

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

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

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

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

Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin (vesi, sähkö, lämpö, it, ruoka) tulee sisältyä omavalvontasuunnitelmaan. Miten toimitaan näissä häiriö tilanteissa: ketä hälytetään, miten perehdytetään, mihin asiakkaat siirretään, onko henkilökunnan puhelinnumerot esim. paperilla. (STM 2019:10 Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161627/J_10_2019%20Valmius-%20ja%20jatkuvuudenhallinta%20suunnitelmaohje.pdf)

Palveluntuottajan on huolehdittava Työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä.

Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

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

14.6. Yleiset henkilöstöä koskevat ehdot

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

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

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

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennys-koulutusvelvoitteen mukaisesti (3 päivää vuosi). Toimintayksikön vastuuhenkilöllä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen, ISBAR-

konsultoinnin ja NEWS-pisteytyksen käyttäminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Toimintayksikön vastuuhenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa hyvinvointialueelle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

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

14.7.Henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoituksen tulee olla vanhuspalvelulaissa säädetyn mukainen. Henkilöstömitoituksen osalta noudatetaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä. Lainsäädännön muutokseen perustuvat muutokset henkilöstömitoituksessa eivät siten edellytä sääntökirjan muutosta. Toteutuneella henkilöstömitoituksella tarkoitetaan todellista, toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa olevien asiakkaiden määrään. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstön mitoituksen laskemisessa noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) laskentakaavaa sekä valvontaviranomaisen antamia ohjeita.

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on tarvittaessa voitava osoittaa, millä tavoin välillinen työ toimintayksikössä hoideta

14.8.Toimilupa ja voimassa olevat suunnitelmat

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa aluehallintoviraston tai Valviran lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukainen rekisteröintipäätös, lupa tai rekisteröinti. Rekisteröintipäätöksen tai vastaavan on oltava voimassa tai ilmoitus rekisteröitynä ennen palveluntuottajan hyväksymistä palvelusetelituottajaksi.

Palveluntuottajan tulee laatia lainsäädännön vaatimat suunnitelmat kuten omavalvontaohjelma, omavalvontasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma elintarvikkeiden käsittelyyn, lääkärin

hyväksymä ja allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, jossa on nimetty lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja, sekä pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787) ja turvallisuusselvitys yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma varautumisesta erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin kuvattuna.

14.9. Toimintayksikön vastuuhenkilö

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

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

14.10. Hoitoon ja hoivaan osallistuva henkilöstö

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

Iäkkäiden henkilöiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä ovat:

- sairaan- ja terveydenhoitajat
- lähi- ja perushoitajat
- geronomit

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

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.

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

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

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

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

14.11. Hoiva-avustajat

Iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitusta koskevan 1.10.2020 voimaan tulleen vanhuspalvelulain muutoksen (980/2012; L 565/2020) ja sitä koskevan hallituksen esityksen (HE

4/2020), mukaan hoiva-avustajat voidaan laskea mukaan henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön, sillä rajauksella, että he eivät voi työskennellä työvuorossa yksin eivätkä vastata lääkityksistä. Vanhuspalvelulaissa ja edellä mainitussa hallituksen esityksessä on määritelty välitön asiakastyö ja välilliseen työhön kuuluvat tehtävät, joita ovat esimerkiksi siivous, ruuanvalmistus ja pyykkihuolto, joita suoritetaan ilman asiakasta. Hoiva-avustajien tehtäviin voi sisältyä sekä välitöntä että välillistä työtä, mutta välilliseen työhön kuluvaa aikaa ei huomioida henkilöstömitoituksessa.

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

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

14.12. Hoiva-avustajan koulutuksen sisältö ja laajuus

Hoiva-avustajan välittömän asiakastyön tehtävien osaamisvaatimuksia vastaavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat ovat 1.8.2024 alkaen alla luetellut kokonaisuudet. Hoiva-avustajan koulutus ei ole tutkinto vaan muodostuu kolmesta tutkinnon osasta. Hoiva-avustajan välittömän asiakastyön tehtävien osaamisvaatimuksia vastaavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat ovat:

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

• Asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen 15 osp

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

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

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

14.13. Opiskelijat

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun heillä on opinnoistaan riittävästi osaamista työtehtäviin. Opiskelijat voivat toimia vain tilapäisesti sijaisina.

Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset opiskelijalle annettavien työtehtävien hoitamisesta. Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee määritellä kirjallisesti opiskelijan tehtävät, vastuut, toiminnan rajat ja velvoitteet. Opiskelija ei saa toimia missään terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilön toimissa, jos hänellä on opintojen aloittamisesta kulunut yli kymmenen vuotta.

Yllä olevan lisäksi on huomioitava että:

Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia sairaanhoitajan sijaisena, kun vähintään 140 opintopistettä suoritettu. Sairaanhoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa vain, jos lääkelupa on suoritettu (sis. perehdytys, koulutustentti, näytöt ja lääkärin allekirjoittama lääkelupa).

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.

Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun vähintään 100 opintopistettä on suoritettu.

Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun 2/3 opinnoista on suoritettuna sekä hänellä on riittävä kokemus ja ammattitaito. Jos henkilöllä on vähemmän opintoja suoritettuna, henkilö voi toimia esimerkiksi hoiva-avustajan tehtävässä.

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

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

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

Palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa sen kaikissa vaiheissa. Henkilökunta seuraa ja arvioi palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja sen toteutumista.

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

14.15. Asiakkaan hyvinvoinnin, osallisuuden ja toimintakyvyn tukeminen

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

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

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

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

14.16. Asiakkaan sairaanhoidolliset palvelut

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

Palveluun kuuluu asiakkaan avustaminen ja tukeminen päivittäisissä, kotioloissa tehtävissä hoitotoimenpiteissä. Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja laboratorionäytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan turvallisesta lääkehoidosta. Yksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito -opasta. Palveluntuottaja tarkistaa lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain ja tarvittaessa päivittää sen. Yksikössä tulee olla nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. 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 vastuulle kuuluu lääkkeiden turvallinen säilytys, valvonta ja lääkehoidon vaikutusten seuranta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa ja jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen. Lääkeluvallinen, koulutettu työntekijä jakaa lääkkeet tai käytetään apteekin annosjakelua. Tällöin palveluntuottaja maksaa annosjakelun kustannukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. Hoitajalla tulee olla kirjallinen lupa (teoria, lääkelaskut, PKV) lääkehoidon toteuttamiseen sekä sairaanhoidollisten tehtävien näytöt. Rokotusta suorittavalta henkilöltä edellytetään rokotuskoulutusta ja -lupaa. Lääkehuoltoon sisältyy myös varautuminen asiakkaan mahdolliseen huumauslääkehoitoon. Huumauslääkkeiden (N-lääkkeet) säilytykseen tulee olla erillinen kiinteä lukittava kaappi.

Palvelussa on noudatettava yleisesti hyväksyttyjä hoito-ohjeita, kuten esimerkiksi Käypä hoito -suosituksia. Henkilökunnalle on oltava kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin

heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista. Kun asiakas tarvitsee erityisiä sairaanhoidollisia tarvikkeita, tulee palvelua tuottavan henkilökunnan avustaa asiakasta reseptin ja tuotteiden hankinnassa.

14.17. Elämän loppuvaiheen hoito

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

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

15. Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä

15.1. Asiakastietojärjestelmä/ kirjaaminen

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

15.2. RAI-arviointijärjestelmä

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Palvelun laatua ja vaikutuksia seurataan RAI-tietoihin pohjautuvalla ympärivuorokautisen palveluasumisen laatu- ja vaikuttavuustyökalulla. RAI-arviointi tehdään uudelleen vähintään puolen vuoden päästä tai asiakkaan tilanteen muuttuessa oleellisesti. Säännöllisesti toteutettavilla RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan tilannetta, hoidon ja suunnitelmien toteutumista. Suositus on, että RAI-arviointiin käytetään hyvinvointialueen tarjoamaa järjestelmää, jos se on mahdollista.

16. Raportointi

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista hyvinvointialueelle seuraavasti:

Välittömästi

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

Vuosittain (toimintakertomuksen yhteydessä) tai tarpeen mukaan useammin

- tiedot hoidossa tapahtuneista poikkeamista, kuten lääkehoidon poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista
- RAI tiedot hyvinvointialueen erillisen ohjeistuksen mukaisesti

- Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyys-kyselyn ja toimittamaan hyvinvointialueen yhteyshenkilölle kyselyn tulokset pyydetyssä muodossa ja aikataulussa.

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

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

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

17. Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

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

18. Hintojen muutokset ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Vuorokausihinta pitää sisällään asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja huolenpidon sekä ateriapalvelun. Vuorokausihinnan tulee huomioida kulloinkin voimassa oleva laissa säädetty henkilöstömitoitus ja mahdolliset muut lainsäädännön aiheuttamat muutokset sekä Valviran antamat ohjeistukset.

18.1 Henkilöstömitoitusmuutoksen (1.1.2025) huomioiminen hinnassa

Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitusta on vanhuspalvelulain 20 § 2 momentin muutoksen myötä alennettu. Henkilöstömitoitus on 1.1.2025 alkaen 0,60 työntekijää asiakasta kohden. Palvelusetelituottajaksi ennen 31.3.2025 hyväksytyt palveluntuottajat voivat laskuttaa Pohdetta lain muutosta edeltäneen henkilöstömitoituksen mukaisella vuorokausihinnalla 31.3.2025 saakka. Henkilöstömitoituksen alentuessa 0,60:een palveluntuottajan on alennettava vuorokausihintaa 1,7 prosenttia viimeistään 1.4.2025 alkaen.

18.2 Hinnan tarkistaminen

Palveluntuottajalla on mahdollisuus esittää hinnankorotus esitys perusteluineen kunkin kalenterivuoden lokakuun loppuun mennessä. Hyvinvointialue ilmoittaa hyväksytyn hinnankorotuksen. Hintaa voidaan tarkistaa enintään Tilastokeskuksen sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin (2015=100) ja elinkustannusindeksin (1951:10=100) vuosimuutosta vastaavasti siten, että sosiaalihuollon ansiotasoindeksin vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %. Lähtöindeksinä käytetään lokakuuta edeltävää viimeisintä julkaistua indeksin pistelukua. Hinnantarkastuksessa lähtöindeksinä käytetään sitä pistelukua, jota on käytetty edellisessä hinnantarkistuksessa vertailupistelukuna jne. Tarkistusindeksinä käytetään kunkin kalenterivuoden lokakuun loppuun mennessä viimeisintä julkaistua pistelukua.

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

19. Laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta

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

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

Jos palvelu keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 7 vuorokaudelta 100 % ja seuraavilta 7 vuorokaudelta 50 %. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00–24.00). Kuoleman tapauksissa hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelun asiakaskohtaisen vuorokausihinnan seuraavaan päivään.

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

Laskutusosoite
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten palvelut
003732213262100
PL 5016
02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:
Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
Välittäjän tunnus: 003703575029
Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262100
Viite:

- Palse.fi-palvelusetelijärjestelmästä muodostuva laskuviite.

20. Maksut

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

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

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan ateriamaksu sisältyy palvelun hintaan asiakasmaksulain 10 h §:n mukaisesti. Palveluntuottaja ei peri ateriamaksua asiakkaalta.

Hyvinvointialue maksaa ateriahinnan palveluntuottajalle asiakkaan läsnäolopäivien mukaisesti. Kaikki tukipalvelut sisältyvät ympärivuorokautisen palveluasumisen hintaan.

21. Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä

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

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

22. Sanktioehdot

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.

22.1.Sanktiot

Palvelun henkilöstöä koskevat mitoitusvaatimukset

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

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

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

Esimerkki sanktion määrän laskemisesta

40 paikkainen yksikkö, jonka henkilöstömitoitus on 0,60. Toteutunut henkilöstömitoitus kolmen viikon seuranta-ajalla on ollut 0,55. Mitoituksen alitus on tällöin 0,05, joka alittuneena henkilöstömääränä on 40 x 0,05 = 2,0 työpanosta. Henkilöstömitoituksen alittamista koskeva sanktio on tällöin 4 000 euroa x 2,0 = 8 000 euroa.

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

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

Perehdyttämättömän sijaisen käyttäminen

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

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sanktio on 500 euroa / alkava viikko / kunnes sijainen on perehdytetty.
Perehdyttäminen todennetaan siten, että uusi työntekijä tai sijainen ja esimies allekirjoittavat perehdytysohjelman.

Lääkeluvan puuttuminen työvuorosta

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

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

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

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 sopimussakko

Hyvinvointialueella 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 / kerta.

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 asetus (EU) 2016/679) ja tietosuojaan liittyvän muun kansallisen ja EU-tasoisen 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 Ehdoissa 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 tietosuoja-asetuksen 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 pyydettäessä sovitulla 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. Pyynnöt 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 auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Rekisterinpitäjän henkilötiedot ovat. Jos Käsittelijä perustellusti katsoo, että auditoijaksi nimetty kolmas osapuoli on sen suora kilpailija, on Rekisterinpitäjän vaihdettava auditoija, mikäli Käsittelijän suorina kilpailijoina toimimattomia auditoijia 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 aiheetonta 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 Ehdoissa 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 Ehdoissa 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 päättyminen

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.

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Vastuut

Käsittelijän korvausvastuu on määritelty näissä Ehdoissa 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 Ehdoissa 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 Ehdoista, Tietosuojalainsäädännöstä tai Rekisterinpitäjän antamista kulloinkin voimassa olevista henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä ohjeista johtuvien Käsittelijän velvoitteiden rikkomisesta. Käsittelijän velvoitteiden rikkomisesta syntyneiden vahinkojen vuoksi Rekisterinpitäjän rekisteröidyille 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. Tietosuojan 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

☐ Terveyden- 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

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

Sosiaalihuolto

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

☐ Täydennä jos valittu

ICT ja turvallisuus

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

☐ Täydennä jos valittu

Henkilöstö- ja taloushallinto

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

☐ Täydennä jos valittu

6. Rekisteröidyt

Käsiteltävät henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

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

7. Henkilötietojen käsittelyn kesto

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

8. 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 vastuuhenkilö 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 tietoturvauhat, 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 tietosuoja-asetuksen 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 aiheetonta 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 tietoturvavaatimukset 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, Käsittelijän 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.

Käsittelijän tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:

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

Käsittelijän tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.

C. Ohjeistus Käsittelijälle, 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 viivytyksettä.

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

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

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

1. Käsittelijän 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 pyydetyt tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä toimittaa pyydetyt 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 tarjoamaa 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 päättyminen

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, siirtoperuste 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 kohdemaa

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 riittävyyttä koskevan komission päätöksen perusteella (art. 45)

☐ Yhdysvaltalaisyritys 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 ennakollinen 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; Päättymispäivä Pvm

Onko tietoturvaloukkaus edelleen käynnissä?
Kuvaus

Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miksi tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miten ja milloin tietoturvaloukkaus tuli ilmi?
Kuvaus

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

3. Kuvaus tietoturvaloukkauksesta

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

Kuvaus

4. Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

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

Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. terveystiedot)?
Kuvaus

Arvio tietoturvaloukkauksen kohteena olevien tallenteiden määrästä:
Kuvaus

5. Rekisteröidyt

Kuinka montaa rekisteröityä tietoturvaloukkaus koskee?
Kuvaus

Ovatko rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?
Kuvaus

Onko henkilötietojen käsittelijälle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?
Kuvaus

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

6. Mitä teknisiä ja organisatorisia suojatoimenpiteitä 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