Pohde
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen puheterapian palvelusetelin sääntökirja

Tulevaisuuslautakunta 4.12.2025 § 78

Sisällys

1 Sääntökirja ... 4
2 Määritelmät ... 4
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot ... 5
3.1 Asiakkaan asema ... 5
3.2 Palveluntuottajan valinta ... 6
3.3 Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä ... 6
3.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot ... 7
4 Palveluntuottaja ... 8
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta ... 8
4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä ... 10
4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ... 10
4.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet ... 11
4.5 Vaadittava raportointi ... 13
5 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen ... 13
6 Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä ... 14
7 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito ... 14
8 Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta ... 16
8.1 Hyvinvointialue ... 16
8.2 Laskutus ja maksuehdot ... 16
8.3 Asiakas ... 17
9 Vastuut ja vakuutukset ... 17
10 Verotus ... 17
11 Valvonta ... 18
12 Valmius ja varautuminen ... 18
13 PALVELUKOHTAINEN OSA – Puheterapia ... 20
13.1 Puheterapian asiakkaat ... 20
13.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen ... 21
13.3 Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu ... 21
14 Hinnantarkistus ... 22
15 Palvelukerran peruutus ... 22
16 Lupa tai rekisteröintipäätös ... 23

17 Palveluntuottajan henkilökunnan yleiset vaatimukset ... 23
17.1 Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ... 24
17.2 Työntekijät ... 24
17.3 Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen ... 24
18 Palvelun tila- ja välinevaatimukset ... 25
19 Etä- ja sähköiset palvelut ... 25
20 Palvelun sisältövaatimukset ... 25
21 Potilasasiakirjojen ja terapiapalautteen kirjaaminen ... 26
22 Laskutusosoite ... 28
23 Palvelun virhe ... 28
23.1 Kuntoutussuunnitelman noudattamatta jättäminen ... 29
23.2 Loppupalautteen toimittamisen laiminlyönti ... 29
23.3 Sovitun asiakaskohtaisen jakson keskeytyminen ... 29
23.4 Henkilöstövaatimusten laiminlyönti ... 29
23.5 Omavalvonnan laiminlyönti ... 30
23.6 Muut aiheelliset reklamaatiot ... 30
23.7 Yleinen sanktio ... 30
Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ... 31
Alaliite 1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus ... 36
Alaliite 2. Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle ... 39
Alaliite 3. Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle ... 43
Alaliite 4. Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ... 45

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1 Sääntökirja

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

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. ***Puheterapian palvelusetelillä*** tarkoitetaan lääkinnällisen kuntoutuksen puheterapian palveluseteliä.

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja ja hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle tai potilaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen edellytykset. Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen päätösvaltainen työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito-/palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä 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 palautteen 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 Pohteen 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 palvelu 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.

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

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 1) 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.

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.

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 – Puheterapia

13.1 Puheterapian asiakkaat

Terveydenhuollolla on vastuu lakisääteisen lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämisestä. Puheterapia on lääkinnällistä kuntoutusta, jonka tavoitteena on edistää asiakkaan toiminta- ja kommunikaatiokykyä arjessa, sekä poistaa, lieventää ja ehkäistä asiakkaan vuorovaikutuksen, kielen ja puheen häiriöitä sekä kuntouttaa asiakkaan syömis- ja nielemistoimintoja ja äänentuottoa arjen toiminnoissa. Terapiassa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset tarpeet. Terapian aikana asiakkaan kanssa laaditaan yksilöllinen suunnitelma, joka sisältää konkreettiset, realistiset ja mitattavat tavoitteet.

Puheterapeutti käyttää niitä terapeuttisia hyvän kuntoutuskäytännön mukaisia menetelmiä, joihin terapeutilla on koulutus ja jotka vastaavat asiakkaan tarvetta. Palveluiden asiakkaina on lapsia, nuoria, työikäisiä, ikääntyneitä ja veteraaneja.

Asiakkaina olevilla lapsilla ja nuorilla on esimerkiksi viivästynyt puheen ja/tai kielen kehitys, äännevirheitä, kehityksellinen kielihäiriö, sosiaalisen kommunikaation (pragmaattinen) häiriö änkytystä, lukivaikeus, autismi, kuulo- tai kehitysvamma, äänihäiriö tai syömisen ja nielemisen vaikeutta. Aikuisilla asiakkailla puheterapian tarpeen taustalla voi olla esimerkiksi äänihäiriö, aivoverenkiertohäiriö tai neurologisiin sairauksiin/vammoihin liittyvä afasia, dysartria tai nielemisvaikeus tai muu vastaava syy. Puheterapeutti ohjaa tarvittaessa asiakasta, omaisia, läheisiä sekä lähiympäristöä käyttämään puhetta tukevia ja/tai korvaavia kommunikointikeinoja.

Terapeutin tehtäviin kuuluu terapian suunnittelu, tarkempien menetelmien valinta, terapian toteutus, yhteistyö asiakkaan, alaikäisen asiakkaan huoltajien/perheen ja lähiympäristön sekä Pohteen kanssa, väli- ja loppulausuntojen laatiminen sekä muut sääntökirjan mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet.

Yksilöterapia myönnetään pääsääntöisesti vastaanottokäynteinä palveluntuottajan tiloissa. Yksilöterapia voi toteutua myös lähiympäristökäynteinä (koti, päiväkoti, koulu, laitos, muu arjen ympäristö), sisältäen ohjauksellisen yhteistyön edellä mainittujen lähiverkostojen kanssa, jos Pohde arvioi sen tarkoituksenmukaiseksi.

Kuntoutusjaksoon sisältyy asiakkaan ja tarvittaessa lähiympäristön ohjaus omakuntoutukseen sekä siihen liittyvät kirjalliset ohjeet.

Alaikäisen lapsen huoltaja osallistuu suunnitteluun ja toteutukseen potilaslain mukaisesti. Alaikäisen lapsen palvelun toteutuksessa, siihen liittyvässä yhteistyössä ja tietojen ja yhteenvetojen luovuttamisessa on huomioitava potilaslain säännökset alaikäisen asemasta ja lapsen puhevallan käyttämisestä. Alaikäisen hoito toteutuu yhteistyössä huoltajan tai lapsen itsensä kanssa sen mukaan, onko lapsi arvioitu riittävän kypsäksi päättämään hoidostaan (hoitonsa suhteen itsemääräävä alaikäinen). Palvelun toteutuksessa ja tietojen luovuttamisessa on huomioitava, että hoitonsa suhteen itsemääräävällä alaikäisellä on oikeus kieltää tietojensa luovuttaminen huoltajalleen.

13.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Puheterapian palveluseteli voidaan myöntää asiakkaille, jotka eivät kuulu Kelan tai muun sellaisen kuntoutuksen piiriin.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut kuntoutussuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä viranhaltija on tehnyt palvelupäätöksen. Päätös palvelusetelin myöntämisestä tehdään lääkinnällisen kuntoutuksen työryhmässä tai kuntoutustiimissä. Terapia on toteutettava kuntoutussuunnitelmassa määritellyn käyntikertojen ja -tiheyden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kuntoutussuunnitelmasta poikkeavat huomiot tilaajalle, esimerkiksi käyntitiheyteen liittyvät muutostarpeet.

Terapia myönnetään yksilöterapiana ja pääsääntöisesti vastaanottokäynteinä (45 min tai 60 min). Terapia voidaan myöntää toteutettavaksi myös asiakkaan toimintaympäristössä, mikäli käynnit katsotaan tarkoituksenmukaisiksi (45/60min). Asiakkaalle myönnettyyn palveluun voi sisältyä verkostoyhteistyökäyntejä, jotka sisältyvät myönnettyjen käyntien määrään. Matkaan käytetty aika ei sisälly terapia-aikaan.

Yksilöterapia voi toteutua myös osittain etäterapiana, jos se on sovittu tilaajan ja asiakkaan kanssa ja asiakas tai alaikäisen asiakkaan huoltaja antaa siihen suostumuksensa.

Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

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

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

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

13.3 Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu

Lasten puheterapia on palvelusetelillä maksutonta, koska alle 18-vuotiaille ei saa muodostua omavastuuta. Palvelusetelin arvo kattaa lapsiasiakkaiden koko puheterapian.

Palvelusetelin arvo (Liite 1) on tasasuuruinen, eli palveluseteli on kaikille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta palvelusetelin arvoon.

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

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

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

Aikuisasiakkaat eivät maksa erikseen asiakasmaksua, ainoastaan palvelusta jäävän omavastuuosuuden. Asiakkaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä asiakasmaksulain 6 a §:n mukaista maksukattoa.

Palvelun arvonlisäverottomuus

Arvonlisäverolain 34 § ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- tai sosiaalipalveluna tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

14 Hinnantarkistus

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

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Pohteelle 31.10. mennessä Palse.fi-järjestelmän kautta. Vuoden 2026 osalta hinnankorotusta ei voi esittää.

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

15 Palvelukerran peruutus

Jos palveluntuottaja ei voi toteuttaa terapiajaksoa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen terapiajakson sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä

asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta terapiasta asiakkaan kanssa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa terapiakäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Pohde ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

16 Lupa tai rekisteröintipäätös

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

17 Palveluntuottajan henkilökunnan yleiset vaatimukset

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on tarjottava terapeuteille työohjaus tarpeen mukaisesti.

17.1 Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

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

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

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

17.2 Työntekijät

Työntekijän on oltava Valviran hyväksymä terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on oikeus toimia ammattihenkilönä Suomessa. Työntekijällä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Työntekijänä voi toimia logopedian koulutusohjelman suorittanut puheterapeutti tai erikoispuheterapeutti.

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

17.3 Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen

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

18 Palvelun tila- ja välinevaatimukset

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

19 Etä- ja sähköiset palvelut

Palveluntuottajan etäpalvelun toteuttamiseen käyttämät välineet, ohjelmistot, alustat ja vastaavat sisältyvät palvelun hintaan. Etäpalvelussa käytettävien välineiden, ohjelmien ja alustojen tulee olla tietoturvallisia ja toimia siten, että asiakkaan henkilötietojen suojaamisesta on huolehdittu voimassa olevan tietosuojasääntelyn mukaisesti. Tilaajan tietoturvasta antamia ohjeita on noudatettava.

Asiakas käyttää etäpalveluun osallistumiseen yleensä omia välineitään. Asiakkaan on voitava osallistua etäpalveluun ainakin perusmallisella älypuhelimella, tabletilla ja tietokoneella. Palvelun on toimittava tavanomaisilla käyttöjärjestelmillä (vähintään Android ja iOS) sekä yleisillä selaimilla. Palveluun kuuluu asiakkaille tarjottava tuki ja opastus etäpalvelussa tarvittavien ohjelmien, sovellusten ja välineiden ja vastaavien lataamiseen ja käyttöön.

Etäpalvelun on täytettävä voimassa olevat sähköisten palveluiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat normit, kuten Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuuden vaatimukset.

20 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelua toteuttava terapeutti osallistuu tarvittaessa kommunikoinnin apuvälinearvioon ja käytön ohjaukseen asiakkaalle ja lähiympäristölle (tukiviittomat, kuvat, kommunikointikansiot tai tekniset kommunikoinnin apuvälineet/ AAC-keinot).

Palveluntuottaja voi ilmoittaa erityisosaamisalueensa Palse.fi-portaalissa. Erityisosaaminen on syvällistä tiettyyn pulmaan, menetelmään tai asiakasryhmään liittyvää osaamista tai suuntautumista, jonka perusteena ovat esimerkiksi erityiskoulutetut työntekijät, erityiset menetelmät tai erityinen moniammatillinen taustaosaaminen, joka on asiakastyön käytössä.

Erityisosaamisalueita ovat mm.

- vauvojen ja lasten syömis- ja nielemisvaikeudet
- vuorovaikutukseen ja autismikirjoon liittyvät kielelliset ja vuorovaikutuksen häiriöt
- tilannekohtainen puhumisen vaikeus

• psyykkisperäiset puhehäiriöt
• lasten aivovammojen jälkeiset puhe- ja kielelliset vaikeudet
• puheen rytmin häiriöt (änkytys/sokellus)
• kehityksellinen kielihäiriö
• oraalimotoriset puhehäiriöt (dysartria/dyspraksia)
• fonologiset puhehäiriöt, erittäin epäselvä puhe
• lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet
• äänihäiriöt
• aikuisneurologiset kielen ja puheen vaikeudet
• aikuisten nielemisvaikeudet
• huuli-/suulakihalkiot
• kuulovikaiset lapset
• kuulovikaiset aikuiset
• monikielisten kielelliset vaikeudet
• teknisten kommunikoinnin apuvälineiden ohjaus
• muistisairaiden ohjaava puheterapia
• nuorten ja aikuisten kielen ja puheen arviointi

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

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

21 Potilasasiakirjojen ja terapiapalautteen kirjaaminen

Palveluun kuuluu palveluntuottajan laatima kuntoutuspalaute terapiajakson lopussa ja lisäksi tarvittaessa välipalaute palvelusetelin myöntäjän pyynnöstä. Yhteenveto on toimitettava Pohteelle ja asiakkaalle viiden arkipäivän kuluessa terapiajakson päättymisestä.

Välipalaute ja loppupalaute sisältää vähintään:

- Asiakkaan esitiedot
- Myönnetyt ja toteutuneet käyntimäärät ja aikaväli, milloin ovat toteutuneet (ei vain maksusitoumuksen voimassaoloaika)
- Terapiasuhteen kesto
- Asiakkaan toimintakyvyn kuvaus terapiajakson alussa
- Asiakkaan voimavarat/vahvuudet
- Terapiajaksolle asetetut tavoitteet

- Käytetyt tutkimus- ja kuntoutusmenetelmät
- Käytettyjen tutkimus- ja kuntoutusmenetelmien tulokset ja tulosten tulkinta
- Toimintakyvyn kuvaus terapiajakson lopussa
- Työntekijän arvio tavoitteiden saavuttamisesta
- Asiakkaan arvio tavoitteiden saavuttamisesta ja kuntoutuksen vaikuttavuudesta
- Omakuntoutusohjeet, joiden tuella asiakas jatkaa itsenäistä harjoittelua.

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

Potilasasiakirjojen laatiminen

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

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

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

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

22 Laskutusosoite

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (pakollinen)
Kuntoutuksen toimialue

003732213262130 (pakollinen)
PL 5016 (pakollinen)
02066 DOCUSCAN (pakollinen)

Verkkolaskujen välitystiedot:

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
Välittäjän tunnus: 003703575029
Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262130
Viite: Palse.fi – portaalista saatu laskuviite.

23 Palvelun virhe

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

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

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

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

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

23.1 Kuntoutussuunnitelman noudattamatta jättäminen

Jos palveluntuottaja ei noudata tilaajan toimittamaa kuntoutussuunnitelmaa ja siinä asetettua aikataulua kappaleen *13.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen* -mukaisesti, tilaajalla on mahdollisuus asettaa sanktio. Kuntoutussuunnitelman vastaisesti tuotettu palvelu on esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaan palvelu toteutetaan suunnitelmaa tiheämpinä käynteinä ja/ tai lyhyemmällä ajanjaksolla.

- Sanktio on 500 euroa.
- 5 myöhästynyttä loppupalautetta muodostaa olennaisen virheen.
- Toistuvissa tapauksissa toimitaan kohdan *23.7 Yleinen sanktio* -kohdan mukaisesti.

23.2 Loppupalautteen toimittamisen laiminlyönti

Palveluntuottaja ei toimita kohdassa *21 Potilasasiakirjojen ja hoitopalautteen kirjaaminen* määriteltyä loppupalautetta tilaajalle ja asiakkaalle palvelusetelin sääntökirjan mukaisessa määräajassa.

Sanktio:

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

23.3 Sovitun asiakaskohtaisen jakson keskeytyminen

Asiakkaan terapia-, kuntoutus- tai muu sovittu palvelujakso keskeytyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä siten, että se ei toteudu sovitun mukaisesti tai asiakkaan hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman mukaisessa ajassa.

Tilaajalla ei ole oikeutta sakkoon, jos palveluntuottaja on yksityinen ammatinharjoittaja tai yritys, jolla on palveluksessaan yrittäjän lisäksi enintään yksi työntekijä ja palvelujakson keskeytyminen johtuu työntekijän äkillisestä sairastumisesta tai muusta vastaavasta painavasta syystä.

- Sakko on 500 euroa / keskeytynyt terapia.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

23.4 Henkilöstövaatimusten laiminlyönti

Palvelua toteuttava työntekijä ei täytä henkilöstölle asetettuja vähimmäisvaatimuksia.

Sanktio:

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

23.5 Omavalvonnan laiminlyönti

Palveluntuottajan tulee toteuttaa omavalvonta sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain edellyttämällä tavalla ja laajuudessa. Tilaajalla on oikeus sopimussanktioon, jos palveluntuottaja laiminlyö lakisääteisten suunnitelmien tekemistä ja ylläpitoa.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus. Jos virhe uusiutuu, sopimussakko on 2 000 euroa / laiminlyönti.

23.6 Muut aiheelliset reklamaatiot

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

Sanktio:

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

23.7 Yleinen sanktio

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

Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1. 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.

2.2. 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”.

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

3. Käsittelijän yleiset velvollisuudet

3.1. 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.

3.2. 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.

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

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

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

4. Rekisterinpitäjän ohjeet

4.1. 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.

4.2. 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.

5. Palveluhenkilöstö

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

5.2. 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.

5.3. 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.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

7. Palvelun paikka

7.1. 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.

7.2. 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).

7.3. 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”.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

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

9.2. 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.

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

10. Vastuut

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

3. 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

Leipäteksti

Liitteet

Liite 1

Jakelu

Jakeluluettelo

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Valitse päivämäärä

Tiedoksi

Tiedoksiluettelo

Yhteystiedot