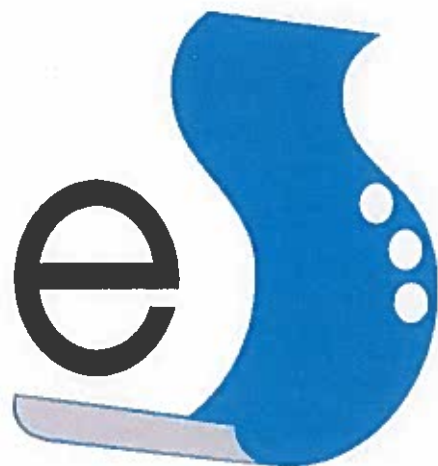


Peruspalvelukuntayhtymä

Selänne

Haapajärvi • Pyhäjärvi • Reisjärvi



PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SELÄNNE

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

Sisällys

1. Yleistä palvelusetelistä	3
2 Asiakkaan asema	4
3. Palvelukuvaukset.....	5
4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	5
5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen	9
7. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuojaja arkistointi	10
8. Kuntayhtymän tehtävät ja valvonta	11
9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	12
10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja niiden laskutus	12
11. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	13
12. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö.....	13

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaalle palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän (tässä asiakirjassa kuntayhtymällä tarkoitetaan Peruspalvelukuntayhtymä Selännettä) tuottamalle palvelulle. Kunta tai kuntayhtymä päättää, ottaako se palvelusetelin käyttöön ja mihin palveluihin se setelin myöntää. Palvelusetelin käyttö on asiakkaalle vapaaehtoista ja kuntayhtymä voi ohjata hänet myös muiden järjestämiensä palvelujen piiriin.

Palvelusetelipalvelun tuottajan hyväksyy kuntayhtymä/Palvelujohtaja. Kuntayhtymän työntekijä arvioi asiakkaan palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelin arvon päättää kuntayhtymä.

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 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Sääntökirjan voimassaolo

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää palvelusetelillä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2099) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5§:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)

PSOP on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilityksineen automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilityksineen perusteella maksun kuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista.

2 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä kuluttajan-suojalakia.

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palvelunsaannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymä ohjaa hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakas, jolle palveluseteli on myönnetty, valitsee kuntayhtymän rekisteristä asumisyksikön, johon hän haluaa muuttaa. Muutto edellyttää, että valitussa yksikössä on vapaana vuokrattava asunto. Asiakas ja palveluntuottaja laativat vuokra- ja palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä. Sopimuksessa tulee sopia asiakkaalle kuuluvista maksuvelvoitteista, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palvelu keskeytyy muutoin pidempiaikaisesti. Tarvittaessa sopimuksien teossa tulee olla mukana asiakkaan asioidenhoitaja tai edunvalvoja. Sopimukset allekirjoittaa asiakas tai laillinen edunvalvoja.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakasta koskevat asiakas- ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, asiakassuunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palvelusetelituottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muutoksenhaku/oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen kuntayhtymän yksilöjaoyksikölle sekä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle.

3. Palvelukuvaukset

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista ja/tai kiireellistä apua.

Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Mielenterveyslain 5 §:n mukaan mielisairautta tai muuta mielenterveyshäiriötä potevalle henkilölle on järjestettävä mahdollisuus hänen tarvitsemaansa lääkinnälliseen tai sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvään tuki- ja palveluasumiseen siten kuin siitä on erikseen säädetty. Kunnalla on erityinen velvollisuus järjestää myös vaikeavammaisiksi katsottavien mielenterveyskuntoutujien tarvitsema palveluasuminen.

Asumispalvelujen järjestämisestä vaikeavammaisille henkilöille säädetään vammaispalvelulaisissa ja kehitysvammalaisissa. Näitä erityislakeja sovelletaan, jos henkilö ei saa riittäviä ja hänelle soveltuvia palveluja ensisijaisten lakien kuten sosiaalihuoltolain perusteella. Vammaispalvelulaki on ensisijainen kehitysvammalakiin nähden.

Vammaispalveluasetuksen 10 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisesta elämäntoiminnoista. Erityistä velvollisuutta palveluasumisen järjestämiseen ei ole, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon tukitoimenpitein.

Henkilöä pidetään vaikeavammaisena palveluasumisen osalta, jos hän vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa suoriutuakseen jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.

4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

Palvelusetelipalvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä lääkehuoltosuunnitelma. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, hoidon ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä olemassa olevien laatusuosituksen mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään yhteistyössä kuntayhtymän kanssa **yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma** (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaalle on **nimetty omahoitaja** heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan sekä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä kuntayhtymän kanssa, kuitenkin puolivuositain sekä aina tarvittaessa.

Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus **turvalliseen ja esteettömään ulkoiluun, harrastamiseen ja osallistumiseen yhteisölliseen toimintaan** omassa yhteisössään. Asiakas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa sekä osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle kuntouttavaa/toimintakykyä ylläpitävää ja virikkeellistä toimintaa sekä huolehtii mahdollisuudesta kunnon mukaiseen ulkoiluun ympäri vuoden.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan tai hänen asioidenhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat **julkiset etuudet** (esim. asumis- ja hoitotuki) ja, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa ja edunvalvojan hankinnassa (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Asiakkaan **perusterveydenhuollon palvelut** järjestää kuntayhtymä, ellei toisin sovita. Palveluyksikkö huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi. Palveluyksikkö vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaan **päivittäisestä hygieniasta** ja siinä avustamisesta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Henkilökohtainen hygienia pitää sisällään mm. peseytymisen, hampaiden pesun, parranajon, kynsien leikkauksen, ihon hoidon jne.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien **asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista**. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen hänen omassa kodissaan kuolemaan asti, ellei hänelle tule tarvetta siirtyä sairaalahoitoon tai palvelutarpeen vähentyessä tarvetta sitä vastaavaan asumismuotoon.

Henkilökunnan määrä ja pätevyysvaatimukset

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista asumista tuottavilta yksiköiltä. Hoitotehtävissä toimivalla henkilöllä tulee olla joko sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan pätevyys (Laki 559/1994 ja asetus 564/1994 terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, Laki 817/2015 sosiaalihuollon ammattihenkilöistä). Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, se sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki ja/tai Suosikki –

rekisteristä. Muissa kuin hoitotehtävissä toimivalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvaa koulutusta ja kokemusta.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemusta vastaavista tehtävistä. Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Henkilöstöllä on oltava riittävä suomenkielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien hallinta kohderyhmän tarpeiden mukaisesti.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä kuntayhtymän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä voi suorittaa vain henkilö, joka on saanut lääkehoitoon asiaankuuluvan koulutuksen, perehdytyksen ja hänen osaamisensa tehtävien hoitamiseen on varmistettu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Hoitoon osallistuvan henkilöstön mitoituksen tulee olla vähintään palveluntuottajan aluehallinto-viranomaiselle ilmoittama ja hyväksytty määrä. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettava asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Ikääntyvän väestön tehostetussa palveluasumisessa yksikön henkilökunnalta edellytetään riittävä koulutusta ja ammattitaitoa ja sen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tasoa. Henkilöstömitoituksen tulee olla lainsäädännön ja suositusten mukainen ja kohdistua välittömään hoitotyöhön, johon osallistuvat lasketaan vuoro kohtaisesti. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa siis todellista työvuorossa toimivien hoitajien määrää. Tarvittava hoito ja palvelu turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

~~Muistiyksiköissä tulee olla muistisairauksiin erikoistunutta henkilöstöä. Muistiyksikössä edellytetään vähintään 0,6 mitoitusta. Mikäli mitoitus lainsäädännöllä nostetaan, niin noudatetaan lainsäätämää mitoitusta.~~

Ateriat

Ravitsemustilan arvioinnissa ja ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan ikäryhmän mukaisia ravitsemussuosituksia. Palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.

Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota asiakkaan makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Palveluntuottaja turvaa asiakkaan riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja niiden poikkeamiin puututaan.

Tilat, laitteet, välineet

Palveluntuottajalla tulee olla tehostetun palveluasumisen edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö. Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava **yhden hengen huone** ja mahdollisuuksien mukaan oma wc-pesutila. Asiakas voi kalustaa vuokraamansa huoneiston omilla kalusteillaan. Palveluntuottaja perii asukkaalta asuinhuoneiston vuokran ja tekee asunnosta huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa.

Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä sekä järjestää tarpeellisen liinavaate- ja vaatehuollon. Asumisympäristön siisteydestä huolehditaan päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous tehdään suunnitellusti.

Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Apuvälineet hankitaan asiakkaille apuvälineisiin perehtyneen terveydenhuollon ammattilaisen tai kuntoutuksen apuvälineasiantuntijan tekemän apuvälinearvioinnin perusteella. Palveluntuottajan on järjestettävä hoitosänky asiakkaan käyttöön. Palveluyksikön asukkaiden yhteiseen käyttöön tarvittavat apuvälineet hankkii palveluntuottaja. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on tehty kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat.

Turvallisuus

Asiakas saa yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Yksiköiden piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottajan palveluasumisen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL: Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 2015) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Yksikön oma lääkäri myöntää lääkehoidon luvat.

Palveluntuottajalta edellytetään koneellisen lääkkeenjaon palvelua asiakkaille sekä RAI-mittariston käyttöä toimintakykymittarina. Lisäksi asiakkaille tulee tehdä MNA-mittaus puolivuositain. Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito, Sairaanhoitajan käsikirja ja laatusuosituksukset.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään lainsäädännön edellyttämien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti (esim. HILMO-kirjaukset).

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kunnalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja/tai säätiön nimissä.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi. Palveluntuottaja voi kirjautua järjestelmään Suomi.fi –tunnistuksella. Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä on saanut aluehallintoviranomaisen luvan ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Terveys- ja hoitoalan palveluntuottajalla on potilasvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Kuntayhtymä hyväksyy palvelusetelipalvelun tuottajaksi kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät toimijat. Kuntayhtymä pitää luetteloita hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista löytyvät www.parastapalvelua.fi –sivustolta, joka on linkitetty kuntayhtymän Internet-sivuille. Kuntayhtymä peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluseteliryttäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Groupin **Luotettava Kumppani -palveluun**, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Myös jo hyväksytyjen palveluntuottajien tulee vuoden 2020 aikana liittyä ko. palveluun. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat ajantasaiset ja helposti tarkastettavissa. Näihin kuuluu veronmaksutiedot, eläkevakuutus tiedot, selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä työterveyshuollon järjestämisestä. Palvelu on yritykselle maksullinen.

Em. liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajayrityksessä. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta palveluntuottajayrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Ryttäjän on toimitettava kuntayhtymälle lisäksi mm. seuraavat asiakirjat/ tiedot sähköisen PSOP järjestelmän kautta:

- yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- suunnitelma toiminnan toteuttamisesta
- yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat
- selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta
- yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- tiedot yrityksen toimitiloista

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä, (vuosittain päivitettävät liitteet: toimintakertomus, omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma).

7. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan kuntayhtymälle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa halussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyttäen).

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henkilötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Kuntayhtymä edellyttää ikääntyneiden terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa LifeCare-potilastietojärjestelmän käyttöä. Palveluntuottaja ja kuntayhtymä sopivat käytännöstä erillisellä sopimuksella. Tällä turvataan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeellisten tietojen siirtyminen osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut perustuvat. Asiakasturvallisuuden parantamisen lisäksi menettelyllä vapautetaan työaikaa hoitotyöhön. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla. Kuntayhtymä hankkii palveluntuottajalle LifeCare-rajapintaliittymän ja palveluntuottaja maksaa kuukausittain käyttömaksun lisenssimäärien mukaan.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö, sekä asiakastyöhön osallistuva avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan

kannalta, tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettäessä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle viipymättä rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja avustaa tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle tulosityksiköjohtajalle/tulosaluejohtajalle.

Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä PSOP.

8. Kuntayhtymän tehtävät ja valvonta

Kuntayhtymä, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena.

Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi sen ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle vuosittain palvelusetelillä tuo-

tettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kuntayhtymälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen tai keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos.

Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennuskoulutuksesta, säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle huhtikuun loppuun mennessä.

9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palveluseteli myönnetään hoivan ja hoidon osuuteen. Lääkkeiden annosjakelukustannus sisällytetään palvelusetelin vuorokausihintaan. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja kuntayhtymän hyväksymän palvelusetelitalukon mukaisesti. Kuntayhtymä päättää vuosittain palvelusetelin arvon.

Jos palveluissa päätetään ottaa käyttöön palveluseteli Mielenterveys- ja päihdepalveluasumisessa. Palvelusetelin arvo määritellään asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo saadaan vähentämällä täysimääräisestä arvosta asiakkaan omavastuu. Palveluasumisen palvelusetelin omavastuu määräytyy asiakkaan kuukausittaisten bruttotulojen ja yksilöllisen palvelutarpeen perusteella. Tuloina otetaan huomioon mm. eläkkeet, eläkkeensaajan hoitotuki korkotulot, osuuspääomien korot, vuokratulot, maatalouden ja metsätulot.

Myönnetyn palvelusetelin arvoa voidaan korottaa ja asiakkaan omavastuuosuutta pienentää, jos asiakkaalle tehty toimeentulotukilaskelma osoittaa, että hänen menonsa ovat suuremmat kuin tulot. Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan elatusvelvollisuus vaarantuu asiakkaan omavastuun vuoksi.

Jos Vammaispalveluissa päätetään ottaa käyttöön palveluseteli. Vammaispalvelun palveluseteli on maksuton koskien ostettavaa päivittäistä apua. Omavastuuosuudella tarkoitetaan vammaispalvelun palvelusetelissä niitä yksityisen palveluntuottajan tuottamia muita palveluja, joita kuntayhtymän myöntämä palveluseteli ei kata ja jotka jäävät asiakkaan maksettavaksi, esimerkiksi ylläpitomaksu ja ateriat.

10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja niiden laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

11. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Sopimuksessa tulisi olla kirjattuna ainakin seuraavat asiat:

- sopijapuolet
- voimassaolo
- sopimuksen tarkoitus
- palvelusetelillä hankittavien sekä itse maksettavien palvelujen sisältö ja hinta
- maksuehdot
- sopimukseen tehtävät muutokset
- asiakkaan tilapäinen poissaolo
- sopimuksen päättäminen
- palvelun virhe ja viivästyminen ja niiden seuraukset
- erimielisyyksien ratkaiseminen

12. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Kuntayhtymä on asettanut palvelustelin arvolle hintakaton eli enimmäishinnan, jonka palveluntuottaja voi palvelustaan saada, kun kyseessä on ikäihmisten tehostettu palveluasuminen. Hintakatto vahvistetaan vuosittain 1.3 alkaen.

PSOP – järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottaja ei lähetä kuntayhtymälle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä sähköinen järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Palvelutapahtumat ja asiakasta koskevat keskeytykset tulee merkitä järjestelmään viimeistään 3. päivänä seuraavaa kuuta.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus tapahtuu kuntayhtymän maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuntayhtymän ja palveluntuottajan sopiman maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottajan laskuttaa jälkikäteen kuntayhtymältä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon PSOP -järjestelmällä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta kuukausittain jälkikäteen setelin arvon ylittävän omavastuun osalta. Mahdollisesta omavastuusuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa (3kk) kolme kuukautta etukäteen.

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Vuorokausihinnan tulee sisältää ateriapalveluita lukuunottamatta kaikki muut asiakkaan tarvitsemat ns. tukipalvelut eikä palveluntuottaja voi laskuttaa niitä asiakkaalta erikseen. Mahdollinen hinnanmuutos on

ilmoitettava kuntayhtymälle hinnankorotusta edeltävän vuoden heinäkuun loppuun mennessä ja sen tulee olla sidottu elinkustannusindeksiin. Palveluntuottaja tiedottaa asiakkaita hinnankorotamisesta kolme kuukautta aikaisemmin. Vuokran korotukset ja ateriamaksujen korotukset tulee sitoa myös elinkustannusindeksiin.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Lisäksi tuottaja toimittaa kuntayhtymälle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kuntayhtymälle joka kuukauden 3. päivään mennessä laskutuksen yhteydessä.

Asiakkaalta ei peritä kahta sosiaali- ja terveydenhuollon maksua päällekkäin. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa tilaajaa eikä asiakasta keskeytyspäiviltä. Sen sijaan vuokra peritään keskeytyspäiviltä asiakkaalta. Omavastuupäiviä ei ole. Tilajaa laskutetaan toteutuneiden päivien mukaan seuraavan kuukauden 10 päivään mennessä ja laskutus tapahtuu kuukausittain. Mikäli asiakas muuttaa pois tai palveluasuminen päättyy muusta syystä, asiakaskohtainen irtisanominen on yksi kuukausi. Mikäli palveluasumisen päättyminen johtuu palvelun tuottajasta, laskutus lakkaa poislohtöpäivästä lukien.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00–24.00). Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kuntayhtymä maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

Deadline Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla "hyväksyty"-tilassa PSOP-järjestelmässä viimeistään seuraavan kuukauden kuudenteen(6) päivään mennessä.

Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

23.1.2020

Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

1. Yleistä

- 1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") on osa Palvelusetelin sääntökirjaa (jäljempänä "Sääntökirja") 1.2.2020 alkaen. Näissä ehdoissa määritellään Tilaaaja ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä ehdoissa ole toisin sovittu.
- 1.2. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sääntökirjan mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.
- 1.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä näiden Ehtojen sekä näiden Ehtojen liitteiden mukaisia ohjeita sekä ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "Käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden Ehtojen liitteessä 1 "Käsittelytoimien kuvaus" ja liitteessä 2 "Ohjeet käsittelijöille". Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan käsittelytoimien kuvauksessa ja käsittelijöiden ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään selostetta Tilaaajan lukuun suoritettavista henkilötietojen käsittelytoimista (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").
- 2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaaajan ohjeiden (Liite 2 "Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle") mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sääntökirjan vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden

23.1.2020

luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteeseen (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista"), jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle viipymättä.

- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Palveluntuottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät ilman eri korvausta.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa em. toimenpiteistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuneista lisäkuluista Tilaajaa.
- 3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat Tilaajan ohjeissa (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle").

4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä Sääntökirjassa sekä näissä Ehdossa ja näiden Ehtojen liitteissä esitettyjä ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sääntökirjan mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sääntökirjan mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapitoehtoja.

23.1.2020

5.2. Palveluntuottaja on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sääntökirjan lisäksi näiden Ehtojen ehtoja.

6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Sääntökirjassa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sääntökirjan mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa alihankkijaa Tilaajan vaatimuksesta.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtaminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

7. Palvelun paikka

7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla ja Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä, käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella.

7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, molemmat osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja annettava Tilaajalle liitteen (Liite 3 "Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan.

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

23.1.2020

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä (Liite 3 " Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") tarkemmin kuvatulla tavalla.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.1. Palveluntuottajaksi hyväksymisen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Palveluntuottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilöiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

Liitteet

Liite 2.1	Käsittelytoimien kuvaus
Liite 2.2	Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
Liite 2.3	Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
Liite 2.4	Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista

KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet

Tilaaaja: PPKY Selänne Terveys- ja vanhuspalvelut

Palveluntuottaja:

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan Palvelusetelituottajaksi, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä Palveluntuottajan on noudatettava Palvelusetelin Sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseen liittyen seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja:

Tehostetun palveluasumisen asukkaat. Palvelun toteuttamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan tuottamaan palvelusetelipalvelua.

Palveluntuottaja voi käsitellä palvelun tuottamiseen nähden tarpeellisia henkilötietoja joko omassa asiakastietojärjestelmässä tai eri sopimukseen perustuen käyttäen Tilaaajan asiakastietojärjestelmää.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaoloajan ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

(Perustuu henkilötietojen käsittelyn Ehtoihin. Numerointi viittaa Ehtojen vastaaviin kohtiin.)

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.3 Palveluntuottaja ei saa käsitellä eikä muulla tavoin hyödyntää Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Palvelusetelin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.3.1 1 Palveluntuottaja ei esim. saa hyödyntää Tilaaajan henkilötietoja muiden kuin Tilaaajan asiakkaiden palveluiden tuottamisessa.

3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaaajan tietojärjestelmässä:

3.3.2.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiantosta Tilaaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaaajalle kaikista Tilaaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

3.3.3 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötiedot ovat **Palveluntuottajan** tietojärjestelmässä.

3.3.3.1 Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuhenkilö tai pääkäyttäjä.

3.3.3.2 Palveluntuottajan tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpitovastuut.

3.3.3.3 Palveluntuottajan tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturvaohjeet, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma.

3.3.3.4 Palveluntuottajalla tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset, riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käyttötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatit).

3.3.3.5 Palveluntuottajan tulee dokumentoida, mitä Tilaaajan henkilötietoja Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä ja kuka niitä käsittelee.

3.3.3.6 Palveluntuottajan tulee dokumentoida menettelytavat, joihin perustuen järjestelmän teknistä ja organisatorista turvallisuutta testataan ja arvioidaan säännöllisesti.

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

3.3.3.8 Palveluntuottajan tulee selvittää ja dokumentoida tietojärjestelmässä mahdollisesti käsiteltävät erityiset henkilötietoryhmät tai alle 16-vuotiaita koskevat tiedot.

3.3.3.9 Mikäli tietojärjestelmässä käsitellään arkaluonteisia henkilötietoja tai riskitaso sitä muuten edellyttää, Palveluntuottajan tulee suojata tiedot joko salakirjoittamalla (tietokannan suojaus) tai pseudonymisoimalla.

Liite 2.2 Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

- 3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaaajan henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu.
- 3.3.3.11 Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Palveluntuottajan on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle.
- 3.3.3.12 Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään.
- 3.3.3.13 Palveluntuottajan on pyydettäessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaaajalle veloitusetta.
- 3.3.3.14 Tietojärjestelmän tulee tukea suostumusten ja kieltojen hallintaa, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen ja/tai käsittelyn voi kieltää.
- 3.3.3.15 Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Palveluntuottajan toimesta käsitellään vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja.
- 3.3.3.16 Järjestelmässä tulee voida käyttää suoja-toimena henkilötiedon anonymisointia tai pseudonymisointia silloin, kun se riskiarvion perusteella on tarpeellista.
- 3.3.3.17 Palveluntuottajan tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.
- 3.3.3.18 Palveluntuottajan tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan vaatimukset.
- 3.3.3.19 Palveluntuottajan on huomioitava tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset myös sovelluskehityksessä.
- 3.3.3.20 Palveluntuottajan ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa oikeaa henkilötietoa, vaan anonymisoitua, pseudonymisoitua tai testikäyttöön generoitua tietoa.
- 3.3.3.21 Palveluntuottajan tulee laatia pääsvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:
 - 3.3.3.21.1 Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
 - 3.3.3.21.2 Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
 - 3.3.3.21.3 Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.
 - 3.3.3.21.4 Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
 - 3.3.3.21.5 Mikäli järjestelmään kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka.
 - 3.3.3.21.6 Mikäli järjestelmään kirjaudutaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.
- 3.3.3.22 Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.
- 3.3.3.23 Palveluntuottajan tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:
 - 3.3.3.23.1 Huomioitava erilaiset tietojen palautustarpeet.
 - 3.3.3.23.2 Varmuuskopiot on suojattava asianmukaisesti.
 - 3.3.3.23.3 Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.
- 3.3.3.24 Palveluntuottajan tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.
- 3.3.4 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötietoja käsitellään analogisesti (paperiaineisto):
 - 3.3.4.1 Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsvalvonnan suorittamista tulee dokumentoida kirjallisesti.

- 3.3.4.2 Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaaajalle viivytyksettä.
- 3.3.4.3 Palveluntuottaja saa suorittaa Tilaaajan lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Tilaaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

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

3.6 Rekisteröityjen tieto- ja tarkastuspyyntöjä koskeva ohjeistus Palveluntuottajalle:

1. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan allekirjoitetut kirjalliset tarkastuspyynnöt suoraan Selänteen kirjaamoon, osoite PL 66, 85101 Haapajärvi
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Palveluntuottaja tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö PPKY Selänteen kirjaamoon.
3. Tilaaaja toimittaa rekisteröityjen tarkastuspyynnöt Tilaaajan organisaatiossa oikealle rekisterinpitäjälle.
4. Palveluntuottajan tulee Tilaaajan pyynnöstä toimittaa pyydetty tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Tilaaajalle.
5. Tilaaaja toimittaa pyydetty tiedot saatuaan ne Palveluntuottajalta.

3.7 Palveluntuottajan tulee esim. mahdollistaa Tilaaajan tai sen valtuuttaman auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Tilaaajan henkilötiedot ovat.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Tilaaajan niin edellyttäessä, kaikkien Palveluntuottajan alaisuudessa toimivien henkilöiden, joilla on pääsy henkilötietoihin ja/tai oikeus käsitellä henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Tilaaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kolmen (3) vuoden välein.

6. Alihankkijat jotka käsittelevät henkilötietoja

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

6.4. Palveluntuottajan tulee perehdyttää alihankkijat henkilötietojen käsittelyn ehtoihin ja Tilaaajan ohjeisiin. Alihankkijoiden tulee Tilaaajan niin edellyttäessä lukea ja allekirjoittaa Tilaaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kolmen (3) vuoden välein.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.2. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaaajalle kaikki Tilaaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

9.2.1 Ohjeistus Palveluntuottajalle analogista (paperimuotoista) aineistoa koskien: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja tulee toimittaa Tilaaajalle hallussaan olevat Tilaaajan analogiset aineistot järjestettynä ja luetteloituna Tilaaajan ohjeistuksen mukaisesti.

9.2.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle sähköistä aineistoa koskien

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Tilaaajan järjestelmään Tilaaajan kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaaajalle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia.

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

Liite 2.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Tietojenkäsittelijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, kuitenkin *viimeistään 36 tunnin* kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan asiasta rekisterinpitäjälle. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheutonta viivytystä. Ilmoittaminen tulee tehdä tällä lomakkeella.

1. Tietojenkäsittelijän tietosuojavastaavan tai "vastuutahon" nimi ja yhteystiedot
2. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
 - 2.1 asianomaisten rekisteröityjen ryhmät
 - 2.2 ryhmien arvioidut lukumäärät
 - 2.3 henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
3. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista
4. Kuvaus toimenpiteistä, joita tietojenkäsittelijä ehdottaa tai jotka tietojenkäsittelijä on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta, tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Mahdollisimman tarkka kuvaus tietoturvaloukkauksesta kaiken saatavissa olevan tiedon perusteella:

1. Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
2. Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
3. Mikäli tämä ilmoitus tehdään säädetyn määräajan ulkopuolella, ilmoita perustelut tälle.
4. Minkälaisia suojakeinoja (organisatorisia/teknisiä) organisaatiolla oli käytössä tapahtuneen kaltaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi?

Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

1. Mihin henkilötietoryhmiin ja rekisteröityjen ryhmiin tietoturvaloukkaus kohdistui? Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin, (esim. arkaluonteisiin henkilötietoihin)?
2. Kuinka montaa rekisteröitynyttä tietoturvaloukkaus koskee?
3. Ovatko ko. rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?
4. Kuvaile potentiaalisia, rekisteröityjä ja heidän yksityisyyden suojaansa koskevia riskejä ja haittoja jotka tietoturvaloukkauksesta johtuvat.
5. Onko organisaatiolle tullut yhteydenottoja rekisteröidyltä tietoturvaloukkauksen johdosta?
6. Onko organisaatio ohjeistanut rekisteröityjä mahdollista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen



Liite 2.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

1. Onko palveluntuottaja ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoinniksi tai rajoittamiseksi? Kuvaile näitä toimenpiteitä.
2. Onko altistunut tieto saatu takaisin palveluntuottaja haltuun? Jos kyllä, kuvaile miten ja milloin tämä tapahtui.
3. Minkälaisiin toimiin palveluntuottaja on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Muuta

1. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta Poliisille?

