

# Palvelusetelisääntökirja yleinen osa

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä

Voimassa alkaen 1.1.2022

# Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Sääntökirjan tarkoitus .....</b>	<b>5</b>
1.1 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen .....	6
<b>2 Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään .....</b>	<b>6</b>
<b>3 Asiakas .....</b>	<b>8</b>
3.1 Asiakkaan asema .....	8
3.2 Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus .....	9
3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	10
3.4 Palveluseteli ja verotus .....	11
3.5 Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki .....	11
<b>4 Siun soten velvoitteet.....</b>	<b>12</b>
<b>5 Palvelusetelituottajan velvoitteet .....</b>	<b>12</b>
5.1 Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle .....	12
5.2 Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta .....	14
5.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi .....	15
5.4 Tilaajavastuulaki .....	17
5.5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet .....	18
5.6 Palvelusetelituottajahakemuksen käsittely ja hyväksyminen/hylkääminen .....	20
5.7 Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen .....	21
5.8 Suomi.fi- palvelutietovaranto (PTV) .....	23
<b>6 Palvelusetelin arvo .....</b>	<b>23</b>
<b>7 Muut erityiset vaatimukset .....</b>	<b>24</b>
7.1 Hintojen ilmoittaminen ja muutokset .....	24
7.2 Laskutus .....	25
7.3 Poissaolojen tarkenteet .....	26
7.4 Siun soten nimen käyttö .....	27
7.5 Muutoksista tiedottaminen .....	27
<b>Liite 1. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot .....</b>	<b>28</b>
<b>Liite 2. Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi -toimintaohje .....</b>	<b>36</b>

**Muutoshistoria:**

- 16.12.2020, koko asiakirja; päivitetty asiakirja vastaamaan nykytilannetta ja päivitetty asiakirjan nimi yleinen osa koko asiakirjaan.
- 8.7.2021, s. 7; päivitetty määritelmä ”Tulosidonnainen palveluseteli” vastaamaan 1.7.2021 voimaan tulleen asiakasmaksulain mukaisesti.
- 16.9.2021, s. 33; päivitetty liite 2. Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi – toimintaohje.

1.1.2022:

- s. 4 kohta 1. Sääntökirjan tarkoitus; lisätty kolme (3) lakia: 980/2012, 817/2015 ja 734/1992
- s. 7 kohta 2. Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään; tarkennettu määritelmää tulosidonnaisesta palvelusetelistä säännöllisen kotihoidon, ikäihmisten palveluasumisen ja ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palvelusetelien osalta.
- s. 8-9 kohta 3.2 Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus; lisätty uusi kohta sopimuksen sisältöön ja teksti suullisesta sopimuksesta.
- s. 12 kohta 5.1 Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle; tarkennettu teksti henkilöstöluettelon ja sen toimittamisen sekä alihankkijoiden tietojen toimittamisen osalta.
- s. 13 kohta 5.2 Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta; tarkennettu teksti palautekyselyiden ja asiakasreklamaatioiden osalta.
- s. 15 kohta 5.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi; muutettu ohjeistus liitteestä 2.
- s. 18-19 kohta 5.5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet: tarkennettu teksti henkilöstöluettelon ja palvelukohtaisten liitteiden osalta.
- s. 19-20 kohta 5.6 Palvelusetelituottajahakemuksen käsittely ja hyväksyminen/hylkääminen; tarkennettu teksti palvelusetelituottajahakemuksen käsittelyn, tilaajavastuulain mukaisten asiakirjojen voimassaolon ja palvelusetelituottajan hyväksynnän siirron Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen osalta.
- s. 20-21 kohta 5.7 Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen; tarkennettu teksti palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttamisen osalta.
- s. 22-23 kohta 7.1 Hintojen ilmoittaminen ja muutokset; tarkennettu teksti hintojen ilmoittamisen osalta.
- s. 23 kohta 7.2 Laskutus; tarkennettu teksti Vaanan palvelusetelitalityksen osalta.

- s. 24-25 kohta 7.3 Poissaolojen tarkenteet; tarkennettu teksti vastaamaan nykytilannetta poissaolojen tarkenteiden osalta.

30.3.2022

- s. 12 kohta 4 Siun soten velvoitteet; poistettu kappale. Poistettua kappaletta muutettu ja muutettu kappale siirretty kohtaan 5.1 Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle sivulle 13.

- s. 19 kohta 5.5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet; lisätty palvelusetelituottajahakemukseen liitettäviä asiakirjoja

- s. 21 kohta 5.7 Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen; tarkennettu palvelusetelituottajan tekemiä palvelusetelien veloituksia palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttamistilanteissa

- s. 26 kohta 7.3 Poissaolojen tarkenteet; tarkennettu poissaolojen tarkenteen sisältöä

# 1 Sääntökirjan tarkoitus

Tämä sääntökirja sisältää Siun soten asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle.

Jokaisessa Siun soten palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. (Siun soten yhtymähallitus 20.12.2018 209§).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi.

Sääntökirjassa sovelletaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä ja muun muassa seuraavia lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvakuutuslaki (948/2019)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- tietosuojalaki (1050/2018)
- kuluttajansuojalaki (38/1978)
- laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
- laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (myöhemmin tilaajavastuulaki, 1233/2006)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Palvelusetelilainsäädännön mukaan kuntayhtymä ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä hankittavissa palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelusetelin saaneen asiakkaan ja Siun soten hyväksymän palvelusetelituottajan välille. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Palveluseteli on vaihtoehto Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (myöhemmin Siun sote) itse tuottamille tai ostamille palveluille. Siun sote määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, jolloin palveluseteli on tasasuuruinen tai tulosisidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta. Palvelusetelijärjestelmässä Siun sote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus.

## 1.1 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Siun soten yhtymähallituksella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjan yleiseen osaan ja sen liitteisiin. Lisäksi yhtymähallituksen määräämällä viranhaltijalla on oikeus tehdä teknisiä muutoksia ja korjauksia yleiseen osaan. Siun sote ilmoittaa palvelusetelituottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen. Mikäli palvelusetelituottaja ei halua sitoutua sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin, palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa siitä Siun sotelle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Siun sotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja palvelusetelillä tuottamissa palveluissa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

# 2 Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)

**Kattohinta**isella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Siun sote on määritellyt ja jolla palvelusetelituottajan palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai palvelun hinnan ylittäviä asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja, jotka eivät sisälly palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa ja palvelukohtaisessa osassa määriteltyyn palvelusetelillä tuotettavan palvelun arvoon eikä vaatimuksiin.

**OmaVaana** on Siun sote käyttämä Vaana Oy:n palvelusetelien hallintajärjestelmä, jossa ylläpidetään palvelusetelituottajien tietoja ja hallinnoidaan palveluseteleitä. Myös palveluseteleihin liittyvä maksuliikenne kulkee OmaVaanan kautta. Lisäksi Vaana huolehtii palvelusetelituottajien neuvonnasta ja opastuksesta oman asiakaspalvelunsa kautta. Palvelusetelituottajat maksavat Vaanalle maksuliikennekorvausta (komissiomaksu) palveluseteleiden veloituksen arvosta.

**Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata, ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom.)

**Palvelusetelituottajalla** tarkoitetaan yksityistä palvelusetelituottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset tai lääkelain (395/1987) tarkoittamaa apteekkitoimintaa. Siun sote hyväksyy yksityiset palvelusetelituottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä.

**Palveluseteli** on vaihtoehto Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (Siun sote) itse tuottamille tai ostamille palveluille. Siun sote määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, jolloin palveluseteli on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

**Palvelusetelin arvolla** tarkoitetaan sitä, jolla korkeintaan kyseinen palvelu on tuotettava palvelusetelisääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen osan vaatimusten mukaisesti. Siun soten yhtymähallitus päättää palvelusetelien arvoista vuosittain.

**Palvelun hinta**, jolla Siun soten hyväksymä palvelusetelituottaja tuottaa palvelusetelillä myönnetyn palvelun. Palvelun hinta julkaistaan julkisessa luettelossa.

**Tasasuuru**isella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon Siun sote on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

**Tilaa**ja eli palvelun järjestäjä on Siun sote (Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä), joka järjestää julkiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 13 kunnan alueella. Lisäksi kuntayhtymä järjestää ympäristöterveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut Pohjois-Karjalassa. Kuntayhtymä aloitti toimintansa 1.1.2017.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelusetelilain (569/2009) § 3:n mukaista palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 b–10 d, 10 f, 10 g tai 10 i §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202). Siun sotessa 1.1.2022 lukien:

- Säännöllisen kotihoidon palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy asiakasmaksulain (734/1992) §:ien 7 b, 10 e -10 i ja § 12 säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202).
- Ikäihmisten palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) §:ssä 7 b, 10 e – 10 i ja 12 säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202).
- Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja asiakkaan omavastuu määräytyy tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) §:ssä 7 b – 7 c, 10 b–10d, 10 i ja 12 säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202).

## 3 Asiakas

### 3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palveluntarpeen arvioita. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan muulla tavoin järjestetyn palvelun piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin päätöksessä ja hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyihin palveluihin.

Siun soten on selvitettävä asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelusetelituottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Palvelusetelilaki 6 § 3 mom.).

Siun sotella on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. 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. (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom.) Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palvelusetelituottajan Siun soten hyväksymien palvelusetelituottajien joukosta (julkinen luettelo). Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palvelusetelituottajaan ja antaa tai todentaa palvelusetelituottajalle Siun sotelta saamansa palvelusetelin.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. (Palvelusetelilaki 6 § 2 mom.)

Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa tai hankkia palvelua useammalta palvelusetelituottajalta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Siun sote ei peri asiakasmaksua.

## 3.2 Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö
2. asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun perumisen ehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
9. palvelun irtisanominen
10. asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat palvelusetelipalvelun vaatimuksiin kuulumattomat lisäpalvelut, niiden sisältö ja hinnat

Siun sote suosittelee kirjallisen sopimuksen laatimista. Sopimus voidaan tehdä enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Mikäli palvelukohtaisessa sääntökirjassa on erikseen todettu, että palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen suulliseen sopimukseen, palvelusetelituottajan on tiedotettava asiakasta yllä mainituista asioista ennen palvelusetelipalvelun toteuttamista.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista tai suullisen sopimuksen hyväksymistä.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, Siun sote arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

### 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta on annettava asiakkaalle viranhaltijapäätös. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan viranhaltijapäätöksessä.

Asiakas voi antaa palautetta palvelusetelituottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluun liittyvistä epäkohdista Siun soten johtavalle viranhaltijalle tai lähettää muistutus Siun soten kirjaamoon. Asiakas voi myös olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira).

Terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla potilasasiamies. Yksityisen terveydenhuollon palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä potilasasiamiehen yhteystiedot ja kuvaus tehtävistä. Sosiaalihuollon palvelusetelituottajan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman tulee sisältää sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista. Palvelusetelituottajan tulee ohjata potilasta/asiakasta yhteydenotossa potilas- ja/tai sosiaaliasiamieheen sekä neuvoa muistutus- ja kantelumenettelystä.

Annettua palvelua koskevissa erimielisyydessä ja tarpeessa huomauttaa saadun palvelun sisällöstä tai sen laadusta, asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palvelusetelituottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Siun sote ei osallistu palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

### 3.4 Palveluseteli ja 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.

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä Siun soten myöntämällä palvelusetelillä ostettavasta palvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa palvelusetelituottajalta omalla kustannuksellaan.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi, palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu hoito;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity. (35 §)

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelusetelituottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhusten huollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta (38 §).

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

### 3.5 Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §).

## 4 Siun soten velvoitteet

Siun sote päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä varattujen määrärahojen puitteissa. Siun sote hyväksyy palvelusetelituottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. Hyväksytyistä palvelusetelituottajista pidetään yllä julkista luetteloa. Siun sote tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle, joka täyttää palvelusetelipalvelun myöntämisen ehdot.

Palvelusetelituottaja perehdytetään palvelusetelijärjestelmään sekä palveluseteleillä tuotettuihin palveluihin. Lisäksi Siun sote tarjoaa koulutusta ja kehittämistapaamisia, joihin palvelusetelituottajan edellytetään osallistuvan korvauksetta. Palvelusetelituottaja huolehtii henkilökunnan mahdollisesta lisäkoulutuksesta omalla kustannuksellaan. Molempien osapuolten on omalla toiminnallaan edistettävä yhteistyötä ja myös ilmoitettava viipymättä toiminnassaan tapahtuvista palveluseteliä koskevista muutoksista toiselle osapuolelle.

Siun sote valvoo hyväksymiensä palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Siun sotella on velvollisuus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä perumista.

~~Siun soten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelusetelituottajassa tai palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.~~

## 5 Palvelusetelituottajan velvoitteet

### 5.1 Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se noudattaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelutuotannossaan kaikilta osin palvelua ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä siitä, että palvelusetelituottamiseen vaadittavat luvat ovat voimassa, palvelu vastaa sille asetettuja työn laatuvaatimuksia ja Siun soten antamia ohjeita.

Palvelusetelituottajan tulee kyetä tuottamaan palvelusetelipalvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Tarkemmat varautumiseen liittyvät asiat on eritelty palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Palvelusetelituottajalla on oltava palvelutuotantoon liittyvät voimassa olevat vakuutukset. Mikäli palvelu sitä edellyttää, palvelusetelituottajalla on oltava potilasvahinkolain mukainen vakuutus. Muun palvelun osalta palvelusetelituottajalla on oltava palvelun laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä vastuuvakuutus, joka kattaa myös mahdolliset henkilövahingot. Lisäksi muut toiminnan edellyttämät vakuutukset (esim. työtapaturmavakuutus ja muut työnantajavelvoitteiden edellyttämät vakuutukset) on oltava voimassa. Palvelusetelituottajan on annettava vuosittainen toimintakertomus lupaviranomaiselle.

Palvelusetelituottajalla (pois lukien apteekit) on oltava ajan tasalla oleva lainsäädännön ja viranomaisten määräysten edellyttämä omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan tarjoamat palvelut. Yksityisen terveydenhuollon palvelusetelituottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, mikäli toimintaa on useammassa kuin yhdessä toimipaikassa. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palvelusetelituottajalla on nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa.

Palvelusetelituottajan tulee luovuttaa Siun sotelle palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelo- lomakkeella. Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydetessä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta. Palvelusetelituottaja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla. Mikäli palvelukohtaisessa sääntökirjassa erikseen todetaan, että yksinyrittäjän tulee toimittaa palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi henkilöstöluettelo, tulee tällöin henkilöstöluetteloon kirjata palvelukohtaisessa sääntökirjassa vaaditut tiedot.

[Palvelusetelituottaja ei saa käyttää tämän yleisen sääntökirjan pohjalta olemassa olevien palvelukohtaisten sääntökirjojen mukaisten palvelusetelipalvelujen tuottamisessa henkilöä, joka on virka ja/tai työsuhteessa samanaikaisesti tilaajaan, ilman tilaajan erikseen antamaa kirjallista suostumusta. Palvelusetelituottaja toimittaa pyydetessä tilaajalle henkilöstöluettelon käyttämästään henkilökunnasta.](#)

Palvelusetelituottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palvelusetelituottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajaa. Tiedot alihankkijoista tulee lisätä palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi. Mikäli palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee muutoksia alihankkijoiden osalta, tiedot ajan tasalla olevista alihankkijoista tulee ilmoittaa Siun sotelle sähköpostitse kirjaamo@siunsote.fi.

Palvelusetelituottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palvelusetelituottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu yhteistyöhön Siun Soten sekä sähköisen palvelusetelijärjestelmän toimittajan kanssa. Palvelusetelituottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palvelusetelituottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle tai apteekkien osalta Fimealle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan näistä viipymättä myös Siun soten yhteyshenkilölle. Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat) sekä antamaan Siun soten yhteyshenkilölle tiedot tarjoamistaan palveluista palveluohjausta varten.

Palvelusetelituottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelusetelituottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palvelusetelituottajan on noudatettava toimintaa koskevaa lainsäädäntöä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palvelusetelipalvelu on tuotettava hyvällä Suomen kielellä.

## 5.2 Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Siun sote toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Siun sote valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palvelusetelituottaja hyväksyy Siun soten tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja palvelusetelituottaja tiedottaa oma-aloitteisesti Siun sotea yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden ja/tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Siun sotelle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Ilmoitus toimitetaan Siun soten kirjaamoon (kirjaamo@siunsote.fi, Tikkamäentie 16, 80120 Joensuu), sekä palvelusetelituottaja muuttaa yhteystiedot ajan tasalle OmaVaanaan.

Palvelusetelituottaja hyväksyy Siun soten tekemät asiakas- ja omaispalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palvelusetelituottaja kerää asiakas- ja omaispalautteita vuosittain ja dokumentoi palautteet. Palautetta hyödynnetään palvelusetelitoiminnan kehittämässä. Palautekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa tilaajalle ja ne tarkastetaan tarvittaessa Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

Palvelusetelituottajan on puututtava jokaiseen reklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä 14 vrk:n kuluessa ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Mikäli palvelusetelituottajan toiminnasta reklamoidaan suoraan palvelusetelituottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palvelusetelituottajan toimittaa saamansa reklamaatio Siun soten kirjaamoon kirjepostilla tai sähköpostitse salatulla sähköpostilla (kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu tai kirjaamo@siunsote.fi). Siun sote on vastuussa reklamaatioon vastaamisesta ja pyytää tarvittavat selvitykset palvelusetelituottajalta vastauksen antamiseksi. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet tarkastetaan myös valvontakäyntien yhteydessä.

Palvelusetelituottaja raportoi pyydettyä tuotetusta palvelusta Siun sotelle maksutta. Tarkemmat vaatimukset palvelusetelituottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista ja omavalvontaan liittyvistä toimista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

### 5.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Siun sote on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat ovat Siun soten asiakirjoja, vaikka palvelusetelituottaja laatii ja säilyttää ne asiakkuuden ajan. Palvelusetelituottajan on pidettävä erillään palvelusetelillä tuotettuja palveluja koskevat asiakas- ja potilasasiakirjat omista tai muiden rekisterinpitäjien asiakkaiden tiedoista.

Palvelusetelituottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti ja pyydettyä antaa tietoja Siun sotelle. Kaikki asiakas- ja potilasasiakirjat on palautettava Siun sotelle, kun asiakkuus päättyy. Palautuksen jälkeen asiakas- ja potilastiedot tulee poistaa palvelusetelituottajan käyttämästä tietojärjestelmästä. Ostopalvelutilanteissa syntyneiden tietojen kopiot laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten tulee hävittää käyttötarpeen päättyttyä (tietosuojasetus art. 6, 1C).

Palvelusetelituottajan on hyväksyttävä yleisen osan liitteenä olevat Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot ja toimittava niiden mukaisella tavalla. Henkilötietojen käsittelyehtojen liitteenä oleva henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus lomake on täytettävä palvelukohtaisesti palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä ennen palvelusetelipalvelun aloitusta. Mikäli palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on jo tehty ja palvelusetelituottaja ei ole lomaketta täyttänyt, pyytää Siun soten sen täyttämistä viimeistään silloin kun palvelukohtaista osaa seuraavan kerran päivitetään. Liite 1. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot.

Palvelusetelituottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan Siun soten antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas- ja potilastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

Palvelusetelituottaja ja Siun sote sopivat käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palvelusetelituottaja nimeää tietosuoja-asioista sekä rekisterinpidosta vastaavan henkilön.

Siun sote rekisterinpitäjänä ohjeistaa palveluntuottajia liitteessä 2. Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi –toimintaohje. Toimintaohjeessa määritetään rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan vastuut, rekisteröityjen oikeudet ja reklamaatiot, tietojohtaminen, valtakunnallisen Kanta-palvelujen Potilastiedon arkisto ja Ostopalvelun valtuutus, Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Rekisterinkäyttöoikeus, tietosuoja ja henkilötietojen käsittely, asiakas- ja potilastietojen toimittaminen Siun sotelle sekä tietojen poistaminen. Toimintaohje löytyy myös osoitteesta: <https://www.siunsote.fi/yksityiset-palveluntuottajat>

Palvelusetelituottaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä (Henkilötietojen käsittelyn yleiset ehdot, kohta 3.6.). Rekisteröidyn pyynnöt voivat koskea esimerkiksi henkilörekisteriin tallennettujen tietojen korjaamista tai poistamista, omien tietojen tarkastusoikeuden käyttämistä tai julkisuuslain mukaista omien tietojen pyytämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin.

Palvelusetelituottaja lähettää saamansa pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista asiakas- tai potilastiedoista Siun soten kirjaamoon (kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Kirjaamo välittää pyynnön Siun soten asiasta vastaavalle viranhaltijalle, joka käsittelee pyynnön ja on tarvittaessa yhteydessä palvelusetelituottajaan. Pyyntö voi edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa tai henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa.

Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät henkilö-, asiakas- ja potilastiedot. Palvelusetelituottajan salassapitovelvollisuus on vähintään yhtä laaja kuin tilaajan palveluksessa olevalla henkilökunnalla.

Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia, tietosuojalakia ja EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä, muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita. Palvelusetelipalvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja- ja yleisiä käytösohjeita sekä muita tilaajan antamia ohjeita ja määräyksiä.



Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että hänen käyttämänsä henkilöstö ja alihankkijat noudattavat salassapitosäännöksiä ja määräyksiä. Palvelusetelituottaja vastaa oman henkilöstönsä kanssa tehtävistä kirjallisista salassapitositoumuksista ja pyydettyä esittää ne tilaajalle.

Apteekkien osalta asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi poikkeavat muusta palvelusetelitoiminnasta. Apteekki vastaa omasta rekisteröinnistä, arkistoinnista ja dokumentoinnista, siten kuten vallitseva lainsäädäntö toimintaa ohjaa.

## 5.4 Tilaajavastuulaki

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä Siun sote edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (22.12.2006/1233) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta), mutta Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta ko. selvitykset.

**Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä Siun sote tarkastaa palvelusetelituottajalta seuraavat enintään (3) kuukautta vanhat selvitykset ja todistukset:**

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä;
4. todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
5. selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;
6. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä;
7. selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä (koskee vain ulkomaisia yrityksiä).

Siun sote tarkastaa asiakirjat Vastuu Groupin Luotettava kumppani- palvelusta. Siun sote suosittelee palvelusetelituottajaa liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun, mutta ei vastaa palveluun liittyvistä kustannuksista.

Mikäli palvelusetelituottaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote kohdat 1. ja 3. julkisista tietolähteistä. Muut liitteet palvelusetelituottajan on toimitettava Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Mikäli itsenäinen ammatinharjoittaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote ainoastaan kohdan 1. julkisista tietolähteistä ja itsenäisen ammatinharjoittajan on toimitettava muut liitteet Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

Mikäli yhden henkilön yritys ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote ainoastaan kohdan 1. julkisista tietolähteistä, mutta yhden henkilön yrityksen on toimitettava vain kohta 3. Siun sotelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Tarvittaessa Siun sote pyytää palvelusetelituottajaa toimittamaan ko. asiakirjat, jotka on toimitettava viiden (5) arkipäivän kuluessa pyynnöstä.

Mikäli palvelusetelituottajan hyväksyntä on ollut voimassa yli 12 kuukautta, eikä hyväksytyt palvelusetelituottaja kuulu Luotettava kumppani- palveluun, on palvelusetelituottajan toimitettava kohtien 3. ja 4. selvitykset oma-aloitteisesti Siun sotelle 12 kuukauden välein sähköpostitse osoitteeseen [palveluseteli@siunsote.fi](mailto:palveluseteli@siunsote.fi). Em. kohta 4. ei koske yhden henkilön yrityksiä.

Palvelusetelituottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palvelusetelituottaja käyttää palvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajaa.

## 5.5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet

Siun sote on määritellyt palvelusetelituottajaksi hyväksymisen ehdot jokaiselle palvelusetelille. Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan miunpalvelut.fi- sähköisen asiointipalvelun kautta. Miunpalvelujen kautta yhdellä hakeutumisella voi hakeutua palvelusetelituottajaksi useampaan eri palveluun. Asiointipalveluun tunnistaudutaan vahvalla tunnistautumistavalla. Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on eritelty vielä yksityiskohtaisemmin tarvittavat liitteet.

<https://www.siunsote.fi/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen>

Palvelusetelituottajan tulee valita palvelusetelituottajahakemuksessaan palvelusetelipalvelut ja palveluluokat, joihin palvelusetelituottaja hakeutuu sekä kunta/kunnat, joille palvelusetelituottaja tuottaa kutakin palvelusetelipalvelua. Mikäli palvelusetelituottaja ei ole valinnut yhtään kuntaa, tarkoittaa se

automaattisesti sitä, että palvelusetelituottaja tuottaa palvelusetelipalvelua koko Siun soten alueelle. Siun sote merkitsee palvelusetelituottajapäätökseen ne palvelusetelipalvelut, palveluluokat sekä kunnan/kunnat, jotka Siun sote on hyväksynyt ja tämä tieto siirtyy suoraan julkiseen luetteloon.

Mikäli palvelusetelituottaja myöhemmin haluaa tuottaa jotain muuta palvelusetelipalvelua, palveluluokkaa tai tuottaa palvelusetelipalvelua jollekin muulle kunnalle/kunnille, kuin mitä aikaisemmissa palvelusetelituottajapäätöksissä on hyväksytty, tulee palvelusetelituottajan hakeutua uudelleen palvelusetelituottajaksi miunpalvelut.fi- sivuston kautta ja valita sieltä uudet palvelut, palveluluokat ja/tai kunta/kunnat.

**Palvelusetelituottajan on toimitettava hakemuksen liitteeksi tilaajavastuulain mukaisten asiakirjojen lisäksi seuraavat palvelukohtaiset liitteet:**

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain ja/tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään kolme (3) kuukautta vanha asiakirja)
- **• Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (TYEL + tapaturmavakuutus tai YEL) (enintään 3 kk vanha)**
  - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2022 vähintään 8 261,71 euroa, työskentelet yrityksessäsi ja asut Suomessa.
  - TYEL-vakuutus: kts. tilaajavastuulain (22.12.2006/1233) kohta 4. mukaiset liitteet.
  - Tapaturmavakuutus: Työnantajalla on velvollisuus ottaa tapaturmavakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Jos työnantajan työntekijöilleen kalenterivuoden aikana maksama palkkasumma on enintään 1300 euroa (vuonna 2022), hän on vapaa tapaturmavakuutusvelvollisuudesta.
- Kopio toimiluvasta / ilmoituksen rekisteröinnistä tai tukipalvelutuottajilla tukipalvelurekisteriin hyväksymisestä
- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Omavalvontasuunnitelma: koskee sosiaalipalvelujen palvelusetelituottajia ja niitä terveyspalvelujen palvelusetelituottajia, jotka toimivat kahdessa tai useammassa toimipaikassa
- Sopimus potilasasiamiehen palveluista: koskee luvanvaraisia terveydenhuollon palvelujen tuottajia
- Lääkehoitosuunnitelma: koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelo- lomakkeella:  
<https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561169/Henkil%C3%B6st%C3%B6luettelo+%28pdf%29.pdf/ac5fc219-8700-4c4d-a05a-fb7e5b54ae5a>

Ei koske yhden (1) henkilön yrityksiä, joilla ei ole henkilöstöä. Mikäli palvelukohtaisessa sääntökirjassa todetaan, että yksinyrittäjän tulee toimittaa palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi henkilöstöluettelo, tulee tällöin henkilöstöluetteloon kirjata palvelukohtaisessa sääntökirjassa vaaditut tiedot. Mikäli palvelusetelituottaja palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi

hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

Mikäli palvelusetelituottaja on liittynyt Vastuu Groupin Luotettava kumppani- palveluun, Siun sote tarkastaa tilaajavastuulain mukaiset asiakirjat Luotettava kumppani- palvelusta eikä asiakirjoja tarvitse liittää palvelusetelituottajahakemukseen.

Apteekkien osalta liitevaatimukset poikkeavat muusta palvelusetelitoiminnasta. Apteekeilta vaadittavat liitteet on lueteltu Lääkkeiden annosjakelun palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

Palvelusetelituottajalta voidaan vaatia vielä muita palvelukohtaisia liitteitä, jotka ovat mainittu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

## 5.6 Palvelusetelituottajahakemuksen käsittely ja hyväksyminen/hylkääminen

Siun soten on otettava palvelusetelituottajahakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta miunpalvelut.fi- asiointipalveluun. Mikäli hakemus ja/tai hakemuksen liitteet ovat puutteelliset, lähettää Siun sote lisätietopyynnön palveluntuottajalle. Tällöin yhden (1) kuukauden käsittelyaika alkaa uudelleen siitä, kun palveluntuottaja vastaa lisätietopyyntöön ja lähettää hakemuksen mahdollisesti pyydettyine liitteineen takaisin Siun sotelle. Hakemus voidaan käsitellä vasta siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu.

Tilaajavastuulain mukaiset asiakirjat ja potilasvakuutus ja/tai vastuuvakuutus todistukset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajahyväksyntäpäätöksen allekirjoitushetkellä. Mikäli liitteet ovat yli kolme (3) kuukautta vanhoja, tulee palveluntuottajan toimittaa enintään kolme (3) kuukautta vanhat ennen kuin päätös voidaan allekirjoittaa.

Palvelusetelituottajahakemuksen hyväksyntä/hylkääminen on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa vaadittavine liitteineen.

Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta tai mikäli pyydettyjä hakemuksen/liitteiden korjauksia/täydennyksiä ei tehdä yhden (1) kuukauden kuluessa Siun soten lähettämästä lisätietopyynnöstä, hakemus hylätään.

Palvelusetelituottaja, joka täyttää palvelusetelilain, sääntökirjan yleisen osan sekä palvelukohtaisen osan mukaiset vaatimukset, voidaan hyväksyä Siun soten palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottajan ei katsota täyttävän vaatimuksia, jos on olemassa peruste, joka oikeuttaisi tämän sääntökirjan mukaan perumaan jo tehdyn hyväksynnän. Mikäli palvelusetelituottaja ei täytä vaatimuksia, palvelusetelihakemus hylätään. Palvelusetelituottajalle lähetetään sähköpostitse päätös hakemuksen hyväksymisestä/hylkäämisestä.

Siun sotella on oikeus siirtää palvelusetelituottajan hyväksyntä sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Siun soten järjestämistehtävät siirtyvät osittain tai kokonaan. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue on perustettu 1.7.2021 (laki Sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja pelastustoimeen koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta) ja Sote-järjestämismääräys siirtyy Siun sotelta hyvinvointialueelle 1.1.2023. Mikäli tämä palvelusetelituottajahyväksyntä on voimassa, siirtyy palvelusetelituottajahyväksyntä sellaisenaan (siirtohetkellä voimassa olevin palvelusetelituottajahyväksymisen ehdoin) ilman erillistä ilmoitusta, hyväksyntää, allekirjoitusta tai uutta palvelusetelituottajahyväksyntää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen.

Kun Siun sote on tehnyt viranhaltijapäätöksen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä, palvelusetelituottaja saa Vaanalta sähköpostin rekisteröitymistä varten OmaVaana- järjestelmään. Vaanasta löytyvät myös julkiset luettelot.

## 5.7 Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen

Mikäli Siun sote hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, Siun sotella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Mikäli Siun sote hallinnollisella päätöksellä muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, eikä palvelusetelituottaja täytä uusia vaatimuksia ja ehtoja, Siun sotella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa palvelusetelituottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Siun sote voi perua hyväksymisen ja poistaa palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta, mikäli palvelusetelituottaja ei täytä sääntökirjoissa ja sen liitteissä mainittuja vaatimuksia ja ehtoja.

Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruuttamistilanteissa Siun sote tekee viranhaltijapäätöksen, joka toimitetaan palvelusetelituottajalle. [Peruuttamistilanteissa palvelusetelituottajan tulee veloittaa palvelusetelit OmaVaanassa ennen viranhaltijapäätöksellä olevan hyväksymisen peruuttamisen päivämäärää. Peruuttamistilanteissa Siun sote sopii palvelusetelien veloittamisesta yhdessä palvelusetelituottajan kanssa erikseen.](#) Lisäksi palvelusetelituottajan täytyy päättää sopimus Vaanan kanssa.

Siun sotella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palvelusetelituottaja

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia
2. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja

3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
5. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
6. palvelusetelituottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palvelutuottamisen edellytyksen toteutumisessa
7. palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
8. palvelusetelituottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
9. lupaviranomainen on perunut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan

Hyväksyntä voidaan perua myös kolmen (3) olennaisesti toimintaan liittyvän kirjallisen reklamaation jälkeen palvelussa ilmenneestä virheestä, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin Siun soten tietoon tulleita epäkohtia 14 vrk:n kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Olennaiseksi rikkomukseksi katsotaan myös toistuva virhe. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja virhe edelleen toistuu.

Siun sote voi perua hyväksymisen myös palvelusetelituottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palvelusetelituottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palvelusetelituottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palvelusetelituottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättymiseen asti.

Siun sote pidättää oikeuden myös poistaa palvelusetelituottaja väliaikaisesti julkisesta luettelosta reklamaation käsittelyn ajaksi ja ilmoittaa tästä kirjallisessa reklamaatiossa palvelusetelituottajalle.

Palvelusetelituottajan on raportoitava Siun soten nimeämille yhteyshenkilöille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muun muassa muistutuksista, kanteluista, potilasvahinkoilmoituksista ja reklamaatioista sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Selvitykset tulee lähettää Siun soten kirjaamoon.

Siun soten ja palvelusetelituottajan väliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan keskinäisin neuvotteluin. Mikäli keskinäisissä neuvotteluissa ei päästä ratkaisuun, sopimuksesta aiheutuneet erimielisyydet ratkaistaan Pohjois-Karjalan käräjäoikeudessa.

Palvelusetelituottajan tulee neuvoa asiakkaita muun muassa muistutus- ja kantelumenettelyistä sekä ohjata asiakkaita toimittamaan palvelusetelipalveluun liittyvät reklamaatiot myös Siun sotelle. Potilas- ja sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla yksikössä tai palvelusetelituottajan internetsivuilla näkyvillä. Palvelusetelituottajan tulee ohjata asiakasta yhteydenotossa potilas- ja sosiaaliamiehen.

## 5.8 Suomi.fi- palvelutietovaranto (PTV)

Palvelusetelituottaja voi liittyä Suomi.fi-palvelutietovarantoon ja kuvata asiointikanavansa PTV:hen. Siun sote vastaa PTV:n palvelukuvauksesta, johon palvelusetelituottajan asiointikanava voidaan liittää. Suomi.fi-palvelutietovaranto on keskitetty tietovaranto, johon asiakasorganisaatiot kuvaavat tiedot tarjoamistaan palveluista. Palvelujen kohderyhmänä voivat olla yksityishenkilöt, yritykset tai viranomaiset.

Linkki Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttöönottoon ja liittymiseen;

<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/kayttoonotto/liittymisohje/>

# 6 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus. (Palvelusetelilaki 7 § 1 mom.)

Siun soten yhtymähallitus päättää palvelusetelien arvoista vuosittain. Osassa palvelusetelitä Siun sote käyttää kattohintaa, ts. Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen (Asiakasmaksulaki (734/1992) 11 §). Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan päätös asiakkaalle.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi, jolloin asiakkaalle ei saa tulla omavastuuosuutta maksettavaksi.

# 7 Muut erityiset vaatimukset

## 7.1 Hintojen ilmoittaminen ja muutokset

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti Siun soten hyväksymiin palveluihin Siun soten hyväksymiä hintoja, jotka palvelusetelituottaja ilmoittaa OmaVaanaan. Palvelusetelituottajan hinnat julkaistaan julkisessa luettelossa Vaana.fi- sivustolla. Julkisessa luettelossa voi ilmoittaa vain ne palvelusetelipalvelut, joihin palvelusetelituottaja on hyväksytty. Uuden hinnaston näkyminen julkisessa luettelossa sekä hinnastojen muutokset edellyttävät aina Siun soten hyväksyntää. Hinnasto päivittyy julkiseen luetteloon Siun soten hyväksynnästä seuraavana arkipäivänä.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa seuraavan vuoden hinnat viimeistään lokakuun 31. päivään mennessä tekemällä muutokset OmaVaana- järjestelmään Siun soten tiedottamisesta. Mikäli palvelusetelituottaja ei ilmoita hintoja määräaikaan mennessä, palvelusetelituottajalle jää voimaan viimeksi hyväksytyt hinnat. Kirjallisia ilmoituksia hintojen muutoksista ei tarvitse tehdä Siun soten kirjaamoon, pois lukien ikäihmisten asumispalvelujen voimassa olevat asiakassuhteet; Ikäihmisten asumispalvelujen sääntökirja kohta 4.5 Hintojen muutokset.

Hintamuutokset voidaan hyväksyä aikaisintaan kahdentoista (12) kuukauden kuluttua palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.

Siun sote suosittelee, että palvelusetelituottaja tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajankohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Hintoja nostaessaan palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit (esimerkiksi Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu, kehitysvammaisten asumispalvelu), joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta Siun sote on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto) ja palvelusetelituottaja ei voi korottaa hintojaan yli palvelusetelin arvon.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia päivityksiä OmaVaanaan ja osoitteeseen palveluseteli@siunsote.fi pitkin kalenterivuotta.



## 7.2 Laskutus

Palvelusetelituottajan palvelusetelipalveluja koskeva veloitus Siun sotelta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän OmaVaanan kautta. Palvelusetelituottaja ei lähetä Siun sotelle erillistä laskua tuottamistaan palveluista.

Palvelusetelituottaja kirjaa OmaVaana -järjestelmään tuottamansa palvelut. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ajanjakson ja toteutuneet palveluajat, jolloin palvelusetelituottaja on tuottanut asiakkaalle palvelua ja kirjaamalla tuntiveloitustyyppin ja määrän tuotetun palvelun mukaan. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna OmaVaana -järjestelmään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Ellei palvelukohtaisessa sääntökirjassa toisin todeta, Vaana tilittää veloitukset maanantaisin ja torstaisin.

Palvelusetelituottaja veloittaa Siun sotelta annetun palvelusetelin arvon suuruisen summan, kuitenkin enintään asiakkaan ja palvelusetelituottajan sopiman hinnan, mikäli hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palvelusetelituottaja veloittaa setelin arvon ylittävän osuuden suoraan asiakkaalta omavastuusuutena.

Palvelusetelituottajalla ei ole veloitusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään saldoa käytettävissä. Myönnetyn arvon ylittävästä palvelusta ei myöskään voi veloittaa Siun sotea eikä asiakasta.

Palvelusetelituottaja maksaa Vaanalle maksuliikennekorvausta 0,6 % + alv 24 % palvelusetelien veloituksen arvosta.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palvelusetelituottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Siun sotella on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet todelliset kulut. Veloitukseen ei saa lisätä tai sisällyttää pientoimitus- tai laskutuslisää, tilinhoitomaksuja tai muita vastaavia kustannuksia.

Palveluseteli on veloitettava viimeistään 30 vuorokauden sisällä palvelusetelin voimassaolon päättymisestä. Palvelusetelillä tuotettua palvelua ei korvata takautuvasti, jos palveluseteliä ei ole veloitettu 30 vuorokauden sisällä palvelusetelin päättymisestä. Mikäli palvelussa vaaditaan palautetta tai muuta selvitystä annetusta palvelusta (esim. terapiapalaute), selvitys lähetetään Siun sotelle ennen viimeistä veloitusta.

## 7.3 Poissaolojen tarkenteet

### Palvelusetelituottaja voi veloittaa Siun sotelta pitkäaikaisten palvelujen piirissä:

- asiakkaan saapumisvuorokausi (tulopäivä) ja lähtövuorokausi (lähtöpäivä) ovat palvelusetelituottajalle laskutettavia vuorokausia (pois lukien saman yksikön sisällä tapahtuva siirtymä).
- palvelussa tapahtuvat keskeytykset tulee ilmoittaa edelliseltä kuukaudelta Siun sotelte ja/tai OmaVaana-järjestelmän kautta ja veloittaa Siun sotea kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä.
- exitus-tapauksissa (exitus = asiakkaan kuolema) veloitus päätetään tapahtumaa seuraavana päivänä exituksen tapahtuessa pitkäaikaisessa asumispalvelussa. Mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa viiden (5) poissaolopäivän sisällä, palvelusetelituottaja voi veloittaa exitus-päivän. Mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa viiden (5) poissaolopäivän jälkeen, palvelusetelituottaja ei voi veloittaa exitus-päivästä.
- asiakkaan tilapäisen poissaolon ajalta Siun sote maksaa täyden korvauksen (pois lukien ateriat, mikäli ne kuuluvat palvelusetelipalvelun arvoon) palvelusetelituottajalle enintään viideltä (5) vuorokaudelta siten, että ensimmäiseksi poissaolopäiväksi lasketaan lähtöpäivää seuraava päivä.
- ennalta palvelusuunnitelmassa määritellyt poissaolot esim. palvelusuunnitelmaan kirjatun kuntoutusjakson tai intervallijakson ajalta ei voi veloittaa Siun sotea.
- jos asiakas on kotiutunut sairaalasta ja palaa takaisin sairaalaan 24 tunnin sisällä kotiutumisesta, niin ko. päivältä maksetaan hoitopäivämaksu, mutta 5 vrk:n veloitusoikeus alkaa uudelleen vasta, kun asiakas on ollut yksikössä vähintään kaksi (2) vuorokautta [yhtäjaksoisesti](#).
- asiakkaan palvelun keskeytyessä koko kuukauden ajaksi, ei palvelusetelituottaja voi veloittaa Siun Sotea lainkaan.
- kun asiakas on poissa tai tilapäisesti poissa palvelun piiristä, niin aterioista ei saa veloittaa Siun sotea. Asiakkaan tilapäinen poissaolo = tilapäiseksi poissaoloksi lasketaan yhtäjaksoinen enintään viiden (5) vuorokauden poissaolo esim. sairaalahoito tai omaehtoinen matka tai loma.

### Palvelusetelituottaja voi veloittaa Siun sotelta toistuvassa kertaluontoisessa palvelussa:

- mikäli palvelu sisältää useampia käyntikertoja (esim. terapiat), korvataan palvelusetelituottajalle vain toteutuneet tapaamiset viidentoista (15) minuutin tarkkuudella ja korkeintaan palvelusetelissä ilmoitettu käyntikertojen määrä.
- Siun sote maksaa palvelusetelituottajalle toteutumatta jääneet käynnit silloin, kun ne johtuvat asiakkaasta ja asiakas on perunut käynnin vasta samana päivänä tai käynti on jäänyt kokonaan perumatta ja toteutumatta. Tällöin asiakas menettää oikeuden saada Siun soten maksamaa korvaavaa palvelutapahtumaan perumatta jääneen palvelukerran tilalle.
- kotikäyntiin liittyvät sääntökirjassa määritellyt korotukset ja kilometrikulut peruuntuneista käynneistä (ns. kotikäynnit), palvelusetelituottaja saa veloittaa vain silloin, kun matka on jo tehty ja palvelukäynti ei toteudu.
- palvelusetelituottaja voi veloittaa Siun sotelta kotikäyntilisän vain niistä asiakkaista, joiden palvelusetelistä löytyy merkintä kotikäyntilisästä. Kotikäyntilisä myönnetään asiakkaalle erikseen, joten

palvelusetelituottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelun tilauksen yhteydessä, onko tälle myönnetty kotikäyntilisiä ja se näkyy palvelusetelissä. Mikäli asiakkaalle ei ole myönnetty kotikäyntilisiä, tulee palvelusetelituottajan kertoa perimistään kilometrikorvauksista asiakkaalle jo palvelun tilausvaiheessa.

- palvelusetelituottaja on välittömästi (jokaisesta kerrasta erikseen) ilmoitusvelvollinen Siun sotelle (päätoimen tehneelle viranomaiselle), jos palvelu keskeytyy tai käynti jää toteutumatta.
- palvelusetelituottaja ei voi veloittaa Siun sotea eikä asiakasta, mikäli palvelu on jäänyt toteutumatta palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä. Palvelusetelituottajasta johtuvissa keskeytystilanteissa palvelusetelituottaja on velvollinen korvaamaan/turvaamaan asiakkaalle suunnitellut palvelutapahtumat siten, että asiakkaalle ei saa koitua kohtuutonta haittaa.

Kertaluontoisten palvelujen (ei toistuva) perumis- ja keskeytyskäytännöt todetaan erikseen palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

## 7.4 Siun soten nimen käyttö

Palvelusetelituottajalla on oikeus mainita Siun sote referenssiluettelossaan ja viestinnässään vain, jos Siun soten kyseisen palvelusetelin vastuuhenkilö tai, jos vastuuhenkilöä ei ole nimetty, niin viranhaltijapäätöksentekijä, on siihen kirjallisesti antanut suostumuksensa.

## 7.5 Muutoksista tiedottaminen

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti Siun sotelle keskeisistä muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään Siun soten kirjaamoon joko sähköpostilla tai kirjepostina.

Keskeisiä muutoksia ovat esimerkiksi:

- vastuuhenkilöiden vaihtuminen
- yrityskaupat
- toiminnan, yrityksen tai toimipaikan lopettaminen
- palvelusetelipalvelun/palvelujen tuottamisen lopettaminen
- palvelusetelipalvelun/palvelujen luokan tuottamisen lopettaminen
- tietyille kunnalle/kunnille palvelusetelipalvelun tuottamisen lopettaminen

Yhteystietojen ylläpitäminen ja muuttaminen tapahtuu OmaVaanaassa.

Kirjaamon yhteystiedot: [kirjaamo@siunsote.fi](mailto:kirjaamo@siunsote.fi) Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu.

# **Liite 1. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot**

## LIITE SOPIMUKSEEN

### Henkilötietojen käsittelyn ehdot

#### 1. Yleistä

- 1.1. Tässä sopimusliitteessä sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaajan lukuun. Näiden ehtojen noudattamisen lisäksi sopimukseen liitetään henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus, josta käy konkreettisesti ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen (Liite 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).
- 1.2. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.
- 1.3. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi Osapuolet sitoutuvat noudattamaan tietosuojan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU)2016/679.

#### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja 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 liitteenä olevassa **Henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksessa** tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

#### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen veloitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Poikkeuksena sopimustilanne, jossa palveluntuottaja toimii rekisterinpitäjän tiloissa ja kirjaa

## LIITE SOPIMUKSEEN

rekisterinpitäjän tietojärjestelmään. Tällöin vastuu asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden varmistamisesta on rekisterinpitäjällä.

- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä 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.
- 3.7. Palveluntuottaja sitoutuu tarvittaessa avustamaan Tilaajaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa.
- 3.8. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

## 4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa 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 sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

LIITE SOPIMUKSEEN

## 5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

## 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja 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 sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen, sopimuksen irtisanomisaikaa vastaavassa määräajassa. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## 7. Palvelun paikka

- 7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 7.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan

## LIITE SOPIMUKSEEN

lainsäädännön mukaisesti. Henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin voidaan tehdä asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassaolevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

### 8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilajalle muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei päätöksessä, tässä sopimuksessa tai näiden liitteissä ole sovittu lyhemmästä määräajasta.

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
- tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

8.4. Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Tilajan yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Tilajan tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa ja edellä tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.

### 9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa ilman eri korvausta Tilajalle kaikki Tilajan 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.



## LIITE SOPIMUKSEEN

- 9.3. Tämän sopimusliitteen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palveluntuottajan velvollisuus Palvelun tuottamiseen on päättynyt.
- 9.4. Velvoitteet, joiden on niiden luonteen vuoksi tarkoitus säilyä voimassa tämän sopimuksen voimassaolon päättymisestä riippumatta, jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeen.

### 10. Vahingonkorvausvelvollisuus

- 10.1 Jos Palveluntuottaja rikkoo tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan tai Tilaajan antamia ohjeita ja tästä aiheutuu vahinkoa Tilaajalle, Palveluntuottajan on korvattava Tilaajalle sopimusrikkomuksesta aiheutunut vahinko täysimääräisesti mukaan lukien Tilaajalle rikkomuksen perusteella mahdollisesti määrätyt GDPR:n mukaiset hallinnolliset sanktiot ja kolmannelle maksettavat korvaukset.
- 10.2 Palveluntuottaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan Tilaajaa, jos rekisteröity väittää, että Tilaaja on loukannut rekisteröidyn yksityisyyden suojaa ja väitetty loukkaus johtuu Palveluntuottajasta.

### 11. MUUT EHDOT

- 11.1. Muutokset tähän sopimukseen tehtävä kirjallisesti.
- 11.2. Tilaaja ja palveluntuottaja sitoutuvat muuttamaan tai täydentämään tätä sopimusta siltä osin, kun lainsäädäntö tai sitovat viranomaismääräykset tätä edellyttävät.
- 11.3. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle mahdollisista lainsäädäntöön perustuvista vaatimuksista, joiden mukaan Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan eri tavalla kuin tämän sopimuksen edellytetään, ellei tällaisen ilmoituksen tekoa ole erityisesti kielletty laissa.
- 11.4. Jos henkilötietojen käsittelyn ehdot ja Pääsopimuksen ehdot ovat ristiriidassa keskenään, sovelletaan ensisijaisesti tämän sopimuksen ehtoja.

## LIITTEET

Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

### 1. Osapuolet ja yhteyshenkilöt

Tilaaajan yhteyshenkilö		Palveluntuottajan yhteyshenkilö	
Nimi:		Nimi:	
Osoite:		Osoite:	
Sähköposti:		Sähköposti:	
Puhelin:		Puhelin:	
Tietosuoja- vastaava:		Tietosuoja- vastaava	
Puhelin:		Puhelin:	

### 2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja laatii tämän dokumentin yhdessä palveluntuottajan kanssa. Dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta sekä henkilötietojen tyypit ja käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä Sopimusta sekä Tilaaajan ohjeita.

Tämä dokumentti liitetään sopimukseen nro \_\_\_\_\_ liitteeksi \_\_\_\_\_.

### 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmä (Tilaaaja täyttää)

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja (merkitse rasti oikeaan kohtaan ja täydennä tarvittaessa)

**Rekisteröityjen ryhmät:** Tilaaajan työntekijät, tutkijat, opiskelijat, muut

**Henkilötietojen tyypit:** Tilaaajan työntekijän/ tutkijan/ opiskelijan/ muun nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, käyttäjätunnus, lokitieto, verkkotunniste, kuvatallenne, äänitalenne, muu

**Rekisteröityjen ryhmät:** Potilaat / asiakkaat

**Henkilötietojen tyypit:** potilaan/asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, terveyttä ja sosiaalihuollon palvelua koskevia tietoja

#### 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus (Tilaaaja täyttää)

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja sopimuksen mukaisen palvelun suorittamiseksi. Palvelun tarkoituksena voi olla (merkitse rasti oikeaan kohtaan ja täydennä tarvittaessa):

	Sosiaalihuollon palvelut		Koulutus ja opetus
	Potilaan hoito ja tutkimus		ICT-hankinta, ylläpito ja tuki
	Viestintä		Kehittämishankinta
	Ravitsemus		Kiinteistöhoito
	Konsultointipalvelut		Rakennushankkeet
	muu, mikä:		muu, mikä:

Tarkennukset (*kirjoita tähän, miksi ja miten Palveluntuottaja käsittelee kyseisiä henkilötietoja* )

**5. Kolmannet maat ja kansainväliset järjestöt, joihin tietoa siirretään tai tieto siitä, ettei henkilötietoja siirretä kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin.**

**6. Asianmukaisia suoja-toimia koskeva dokumentaatio, jos henkilötietoja siirretään kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin tietosuojasetuksen 49 artiklan 1 kohdan toisessa alakohdassa tarkoitetulla siirrolla.**

**7. Yleinen kuvaus tietosuojasetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista (liitteeksi mm. tietoturvapoliittikka, tietoturvaohjeet, rekisterinpitäjän seloste käsittelytoimista, tietosuojaseloste).**

#### 8. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja palvelusetelipalvelun ajan, ja kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palvelusetelituottajaan. Sen jälkeen palvelusetelituottaja tuhoaa henkilötiedot toimitettuaan ne ensin Tilaaajalle ohjeiden mukaisesti.

**Liite 2. Yksityisten palveluntuottajien  
Siun soten lukuun tuottamissa  
palveluissa muodostuneiden  
asiakirjojen tietoturva ja arkistointi -  
toimintaohje**

## **Toimintaohje: Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi**

Vastuualue: Turvallisuusyksikkö ja tiedonhallintayksikkö

Hyväksyjä: toimialuejohtajat Jarmo Kukkonen, Leena Korhonen ja Eija Rieppo sekä tiedonhallintapäällikkö Tiina Vatanen

Laatija: tietosuojavastaavat Maarit Riikonen ja Mirja Vilpponen sekä tietosuoja-asiantuntija Anu Mutanen ja tiedonhallintapäällikkö Tiina Vatanen

Hyväksytty: 6.9.2021

Voimassa: toistaiseksi

### Sisällys

1	Käsitteet	3
2	Rekisterinpitäjä ja rekisterinpitäminen	4
3	Rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan vastuut	5
3.1	Rekisteröidyn oikeudet ja reklamaatiot	5
3.2	Tietojohtaminen	6
3.3	Valtakunnallisten Kanta-palvelujen Potilastiedon arkisto ja Ostopalvelun valtuutus	6
3.4	Valtakunnallisten Kanta-palveluiden Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Rekisterinkäyttöoikeus	7
4	Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely	7
5	Asiakas- ja potilastietojen toimittaminen Siun sotelle	8
6	Tietojen poistaminen	10
	Liite 1: Asiakirjojen toimittaminen Siun sotelle	11
	Liite 2: Yhteyshenkilöt	12

**Lisätiedot ja versiohistoria**

Mirja Vilpponen, tietosuoja-asiantuntija, terveystalvetut (p. 013 330 8269)

Maarit Riikonen, tietosuoja-asiantuntija, sosiaalipalvelut (p. 013 330 8260)

Tiina Vatanen, tiedonhallintapäällikkö (p. 013 330 4509)

Anu Mutanen, tiedonhallinta-asiantuntija (p. 013 330 8277)

**Versiohistoria (8/2019 alkaen)**

Muutos	Tekijä
kappaleet 5. ja 6. ja tarkennus kappale 2. (laki§) ja 3. (reklamaatiot)	Tiina Vatanen-Pikkarainen, 27.8.2019
Lisätty käsitteitä, lisätty tietosuojalaki keskeiseen lainsäädäntöön, lisäys 4. kohtaan, lisätty liite 1., päivitetty Liperin yht.hlö	Tiina Vatanen, 11.2.-11.3.2020
Tarkennettu tietojen poistamista s. 5, tarkennettu tietojen toimittamista maksutta s. 4, lisätty miepän-aineistot s. 6, tarkennettu tietojen Kantaan siirtymistä s. 2	Tiina Vatanen 18.8.2020
Lisätty asiakirjoja liite 1, kohtaan 3	Tiina Vatanen 14.9.2020
Päivitetty yhteyshenkilöitä	Tiina Vatanen 2.12.2020
Päivitetty Outokummun yhteyshenkilö	Tiina Vatanen 22.4.2021
Päivitetty Kiteen ja Joensuun yhteyshenkilöt	Tiina Vatanen 17.5.2021
Ohjeen siirto uudelle pohjalle, kohtien 3.2, 3.3 ja 3.4 lisääminen ja tarkennuksia kappaleeseen 5 Arkistointi.	Tiina Vatanen 6.9.2021.

## Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi

Tässä ohjeessa määritetään Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (Siun sote) lukuun palveluita tuottavien yksityisten palveluntuottajien arkistointiin ja tietoturvaan liittyvät velvoitteet.

Tämä ohje ei koske palveluntuottajia, joilla ei ole asiakas- tai potilaslain mukaista kirjaamisvelvollisuutta.

### 1 Käsitteet

**Asiakastiedolla tarkoitetaan** tässä ohjeessa potilastietoa sekä asiakasta koskevaa tietoa, joka sisältyy asiakaslaissa tarkoitettuun asiakirjaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

**Potilastiedolla tarkoitetaan** tässä ohjeessa potilasta koskevaa tietoa, joka sisältyy potilaslaissa tarkoitettuun potilasasiakirjaan (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

**Asiakasasiakirjalla tarkoitetaan** tässä ohjeessa asiakaslaissa tarkoitettua asiakirjaa sekä potilaslaissa tarkoitettua potilasasiakirjaa.

**Ostopalvelun järjestäjä (palvelunjärjestäjä):** Palvelunantaja (Siun sote) voi hankkia palveluita ostopalveluna toiselta palvelunantajalta. Palvelun tilaava palvelunantaja (Siun sote) on tällöin ostopalvelun järjestäjä ja palvelussa muodostuvien tietojen rekisterinpitäjä.

**Ostopalvelun tuottaja (palveluntuottaja):** Palvelunantaja, joka toteuttaa palvelunjärjestäjän tilaaman palvelun.

**Rekisterinpitäjä:** organisaatio, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä

**Rekisteröity:** henkilö, jota henkilötieto koskee

**Henkilötiedolla** tarkoitetaan tunnistetietoja, joiden perusteella henkilö voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa (yhdistämällä tunnistetieto johonkin toiseen tietoon). Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus, puhelinnumero tai fyysinen, fysiologinen, geneettinen, psyykinen, taloudellinen, kulttuurinen tai sosiaalinen tekijä.

**Henkilötiedon käsittelijä (ohjeessa ostopalvelun tuottaja):** luonnollinen henkilö, viranomainen tms., joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

**Henkilötietojen käsittelyllä** tarkoitetaan kaikkia henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä suunnittelusta poistamiseen. Esimerkiksi katseleminen, kerääminen, tallentaminen, muuttaminen, säilyttäminen, haku, kysely, luovuttaminen, rajoittaminen, poistaminen tai tuhoaminen. Tietojen käsittely voi olla tietojärjestelmällä sähköisesti tapahtuvaa tai manuaalisesti tapahtuvaa.

**Teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä** tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla osoitetaan, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuoja-asetuksen vaatimuksia.

- Teknisillä toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi tietojärjestelmien suojaustoimenpiteitä, tietojen salaus, pseudonymisointi ja anonymisointi. Kyky taata tietojärjestelmien vikasietoisuus, tilavalvonta ja kulunvalvonta, käyttöoikeusrajaukset ja käytönvalvonta. Tietojärjestelmien käytännesääntöjen, sertifiointimekanismien ja auditointien käyttäminen.
- Organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi henkilöstön koulutuksia, sisäisiä ohjeistuksia ja määräyksiä, salassapitosopimuksia ja -sitoumuksia. Käyttöoikeuksien hallinta, sopimushallinta ja tietosuojaseloste.

## 2 Rekisterinpitäjä ja rekisterinpitäminen

**Siun sote on kaikkien ostopalveluna tuotettujen asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjä.**

Rekisterinpitäjästä ei voida sopia muuta.

- **Toimeksiantosopimuksissa rekisterinpitäjä on Siun sote (palvelunjärjestäjä)**, jos palvelua tuotetaan Siun soten toimeksiannosta tai muutoin Siun soten lukuun (Tietosuoja-asetus 28 art. (3) ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 24§).
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä koskevan lain (569/2009) 11 §:n mukaan **Siun sote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- tai potilastietojen rekisterinpitäjä.**

**Tukipalvelurekisterissä oleva palveluntuottaja**, joka myy sosiaalihuoltolain mukaisia kotipalvelun tukipalveluja asiakkaalle, ei käsittele tai kirjaa asiakas- tai potilastietoa. Palveluntuottajat voivat kerätä tietoa asiakkaistaan laskutusta varten, jolloin he ovat näiden tietojen rekisterinpitäjä.

Siun soten ja palveluntuottajan välisessä **sopimuksessa tulee sopia aina yksityiskohtaisesti rekisterinpitämisestä**. Palveluntuottajan **tulee pitää tietojärjestelmässään Siun soten rekisteriin kuuluvat potilas- ja asiakastiedot erillään** omista tai muiden palvelunjärjestäjien tiedoista.

Kun palveluntuottaja tuottaa palvelua Siun soten lukuun (Siun sote on rekisterinpitäjä), jakautuvat palvelussa laadittujen ja saatujen asiakirjojen rekisterinpitäjälle laissa säädetyt vastuut tämän ohjeen kohdan 3 mukaisesti.

Jos palveluntuottajalla on itse maksavia ”yksityisiä asiakkaita”, on palveluntuottaja aina heitä koskevien asiakastietojen rekisterinpitäjä.



### 3 Rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan vastuut

Siun sote vastaa rekisterinpitäjänä (palvelunjärjestäjänä) ostopalveluissa muodostuneiden tietojen osalta:

- EU-tietosuoja-asetuksessa rekisterinpitäjälle säädetyistä velvoitteista
- asiakas- ja potilastietojen pysyvistä säilyttämisestä ja hävittämisestä
- EU-tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta yhdessä palveluntuottajan kanssa sekä niihin liittyvistä päätöksistä
- julkisuuslaissa viranomaiselle säädetyistä velvoitteista sekä asiakas- ja potilastietojen tiedonsaantiin liittyvistä päätöksistä

Palveluntuottaja (henkilötietojen käsittelijä), joka toimii palveluntuottajana tai sen alihankkijana vastaa:

- asiakas- ja potilastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta Tilaajan lukuun
- käyttöoikeuksien antamisesta asiakas- ja potilastietoihin omassa organisaatiossaan
- henkilötietojen käsittelyn ohjauksesta ja valvonnasta omassa organisaatiossaan
- alkuperäisten asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisesta Tilaajalle siten kuin on sovittu, kuitenkin viipymättä asiakassuhteen päätyttyä
- EU-tietosuoja-asetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta yhdessä Tilaajan kanssa

#### 3.1 Rekisteröidyn oikeudet ja reklamaatiot

**Palveluntuottaja ilmoittaa Siun sotelle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä** (Henkilötietojen käsittelyn yleiset ehdot, kohta 4). Rekisteröidyn pyynnöt voivat koskea esimerkiksi henkilörekisteriin tallennettujen tietojen korjaamista tai poistamista, omien tietojen tarkastusoikeuden käyttämistä tai julkisuuslain mukaista omien tietojen pyytämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin.

Palveluntuottaja lähettää saamansa **pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista asiakas- tai potilastiedoista Siun soten kirjaamoon** (kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Kirjaamo välittää pyynnön Siun soten asiasta vastaavalle viranhaltijalle, joka käsittelee pyynnön ja on tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajaan. Pyyntö voi edellyttää palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa tai henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa.

Mikäli palveluntuottajan toiminnasta **reklamoidaan palveluntuottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palveluntuottajan toimittaa saamansa reklamaatio Siun soten kirjaamoon** (kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Siun sote on vastuussa reklamaatioon vastaamisesta ja pyytää tarvittavat selvitykset palveluntuottajalta vastauksen antamiseksi.

### 3.2 Tietojohtaminen

Palvelunjärjestäjän (Siun sote) on seurattava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta, sekä sitä, miten asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen on toteutunut.

Tämän vuoksi palveluntuottaja on velvollinen salassapitovelvoitteiden estämättä toimittamaan Siun sotelle veloituksetta palvelutuotannon seuraamiseksi edellä kuvattuun tarkoitukseen, sekä hyvinvointialueiden järjestämisestä annettavan lain ja asetusten määrittämät vähimmäistietosisällöt. Tietojen toimitustapa ja toimitustiheys täsmennetään erikseen.

Siun sotella on lisäksi oikeus salassapitovelvoitteiden estämättä käsitellä ja yhdistellä tunnisteellisesti sen omiin rekistereihin tallennettuja asiakastietoja siten kuin sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain (552/2019) 41 §:n 2 momentissa säädetään.

### 3.3 Valtakunnallisten Kanta-palvelujen Potilastiedon arkisto ja Ostopalvelun valtuutus

Terveydenhuollon palveluntuottajan tulee liittyä Kanta -palveluihin ja Potilastiedon arkiston ostopalvelun valtuutuksen tuottajaksi kansallisten määräysten mukaisesti. Potilastiedon arkisto on palvelu, jossa potilaiden tiedot ovat turvallisesti ammattilaisten saatavilla ja pitkäaikaisessa säilytyksessä samassa paikassa. Kansalainen näkee terveydenhuollossa kirjattuja tietoja Omakanta-palvelun kautta.

Ostopalvelun valtuutus on Potilastiedon arkistoon kuuluva toiminnallisuus. Ostopalvelun valtuutus helpottaa potilastietojen välittämistä ostopalvelun tuottajan ja järjestäjän välillä. Valtuutuksen nojalla tuottaja voi tallentaa potilastiedot suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa.

Siun sote tallentaa palveluntuottajakohtaisen ostopalvelun valtuutuksen Potilastiedon arkistoon, kun palveluntuottaja on tiedossa. Valtuutuksella määritetään palveluntuottajan käyttöoikeus Siun soten potilasrekisterin tietoihin Potilastiedon arkistossa. Lisäksi palveluntuottajan on mahdollista tallentaa potilastiedot suoraan Siun soten rekisteriin Potilastiedon arkistossa. Ostopalveluvaltuutus kattaa myös palvelusetelillä järjestettävän palvelun tuottamisen.

Ostopalvelun valtuutuksen käytön edellytyksenä on, että molemmat ostopalvelun valtuutuksen osapuolet, Siun sote ja palveluntuottaja, ovat liittyneet Potilastiedon arkiston käyttäjiä ja lisäksi molemmilla on käytössään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Palveluntuottaja vastaa itse siitä, että käyttämänsä potilastietojärjestelmät ovat kansallisten määritysten ja velvoitteiden mukaisia, sekä vastaa niiden kustannuksista itse. Palveluntuottajan käyttö- ja arkistointioikeudet Siun soten potilasrekisteriin määritetään ostopalvelun valtuutuksessa.

Siun sote tiedottaa palveluntuottajiaan, kun sen potilastietojärjestelmässä aloitetaan ostopalvelun valtuutuksen käyttöönoton valmistelu (arvio 9/2021: käyttöönoton valmistelu vuonna 2022).

Niin kauan, kun Siun sote tai palveluntuottaja ei ole liittynyt Potilastiedon arkiston ostopalvelun valtuutuksen käyttäjäksi, on asiakirjojen toimittaminen Siun sotelle järjestettävä tämän ohjeen luvun 5. mukaan. Siun soten rekisteriin kuuluvat tiedot **eivät saa siirtyä Kanta-arkistoon palveluntuottajan omien tai muiden palvelunjärjestäjien tietojen mukana** (ns. suoraan, ilman Ostopalvelunvaltuutusta).

### 3.4 Valtakunnallisten Kanta-palveluiden Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Rekisterinkäyttöoikeus

Sosiaalihuollon palveluntuottajan tulee liittyä Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon ja arkiston Rekisterinkäyttöoikeus -toimintoon kansallisten määräysten mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on palvelu, joka mahdollistaa keskitetyn sähköisten sosiaalihuollon asiakastietojen aktiivisen käytön ja pysyvän säilyttämisen. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon tullaan tallentamaan kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotot alkoivat vuonna 2018. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon liittymisestä säädetään uudistuvassa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

Siun sote voi antaa toiminnallisuuden avulla palveluntuottajalle oikeuden käyttää rekisteriinsä kuuluvia asiakastietoja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta. Lisäksi palveluntuottajan on mahdollista tallentaa asiakastiedot suoraan Siun soten rekisteriin Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistossa.

Sekä Siun soten, että palveluntuottajan tulee olla liittynyt Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon ja tietojärjestelmissä on oltava käytössä Rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuus. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönoton edistyessä ja kehittyessä palveluntuottajan tulee kyetä toteuttamaan muuttuvia ja täsmentyviä kansallisia määrityksiä. Palveluntuottaja vastaa itse siitä, että käyttämänsä asiakastietojärjestelmä on sertifioitu ja tarvittavien kansallisten määritysten ja velvoitteiden mukainen. Palveluntuottaja vastaa mahdollisten muutosten kustannuksista.

Siun sote tiedottaa palveluntuottajia, kun sen asiakastietojärjestelmässä aloitetaan Rekisterinkäyttöoikeuden käyttöönoton valmistelu (arvio 9/2021: käyttöönoton valmistelu vuonna 2023).

Niin kauan, kun Siun sote tai palveluntuottaja ei ole liittynyt Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston Rekisterinkäyttöoikeuden käyttäjäksi, on asiakirjojen toimittaminen Siun sotelle järjestettävä tämän ohjeen luvun 5. mukaan. Siun soten rekisteriin kuuluvat tiedot **eivät saa siirtyä Kanta-arkistoon palveluntuottajan omien tai muiden palvelunjärjestäjien tietojen mukana** (ns. suoraan, ilman rekisterinkäyttöoikeutta).

## 4 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassa syntyvien henkilötietojen laatimisessa, käsittelyssä ja säilyttämisessä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Keskeinen lainsäädäntö:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- EU-tietosuoja-asetus (2016/679)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Arkistolaki (831/1994)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen käsittelijänä rekisteröidyn informoinnista EU-tietosuoja-asetuksen mukaisesti laatimalla tietosuojaselosteen.

Palveluntuottaja vastaa toiminnassaan syntyvien henkilötietojen käyttö- ja luovutusrekisterin (lokitiedot) tarkastuspyyntöjen käsittelystä ja sitoutuu toimittamaan pyydettyä Siun soten tietosuojavastaavalle käytön valvonnan kannalta tarpeelliset tiedot.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti Siun sotelta saamansa salassa pidettävät henkilötiedot. Siun sotelta saatuja tietoja saa käyttää vain kuin sopimuksen mukaisesti tarkoituksiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sivulliset eivät pääse käsiksi henkilötietoihin. Salassa pidettävää tietoa ei saa lähettää suojaamattoman sähköpostin välityksellä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen ja he noudattavat Siun soten salassapitosäännöksiä ja tietosuojaohteita. Kukin työntekijä saa käsitellä henkilötietoja vain hänen työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Palveluntuottaja hävittää tekemänsä muistiinpanot, mikäli asiakirja ei ole säädetty arkistoitavaksi. Muistiinpanot tuhoetaan tietoturvalisesti siten, etteivät henkilötiedot joudu sivullisten nähtäville.

Nämä määräykset ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 5 Asiakas- ja potilastietojen toimittaminen Siun sotelle

**Palveluntuottajan on toimitettava palvelussa muodostuneet asiakas- ja potilastiedot Siun sotelle viimeistään palvelun päättyttyä.** Tiedoista saa käydä ilmi vain Siun sotelle tuotetussa palvelussa muodostuneita asiakastietoja. Katso tarkemmat ohjeet liite 1.

Palveluntuottaja toimittaa **palvelun aikana** maksusitoumuksen/palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön (kuukausittain) yhteenvetoja/raportteja tms., **mikäli yksikkö näin edellyttää.**

**Asiakirjat toimitetaan paperille tulostettuna henkilökohtaisesti tuotuna tai postitse** (suosituksena kirjattu kirje) **maksusitoumuksen/palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön** (pl. ikäihmisten asumispalvelut).

**Asiakirjalähetyksessä tulee olla mukana palveluntuottajan sekä Siun soten yhteyshenkilön tiedot.** Mikäli asiakirjat toimitetaan kirjattuna kirjeenä, palveluntuottaja varmistaa, että Siun soten yhteyshenkilö on paikalla. **Siun sotella on oikeus palauttaa ohjeen vastaisesti järjestetyt asiakirjat palveluntuottajalle.**

Poikkeukset:

- **Ikäihmisten asumispalvelujen asiakasasiakirjat** toimitetaan palvelun päätyttyä valmiiksi järjestettynä suoraan arkistoon (ks. järjestämisohje Liite 1. ja arkistot yhteyshenkilöineen Liite 2.).
- **Testiaineistot** (mm. psykologit, toimintaterapeutit) palautetaan vuosittain Siun sotelle valmiiksi järjestettynä suoraan arkistoon (ks. järjestämisohje Liite 1. ja arkistot yhteyshenkilöineen Liite 2.).
- **Lastensuojelua** koskevat asiakastiedot on mahdollista toimittaa myös sähköisessä muodossa asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle suojatulla sähköpostilla. Yhden tiedoston koko voi olla maksimissaan 2M asiakastietojärjestelmän rajoituksen takia. Asiakirjojen toimittamisesta tulee sopia aina lapsen oman sosiaalityöntekijän kanssa.

**Yksittäiset asiakirjat** (kuten hoitopalaute) skannataan Siun sotessa asiakas- tai potilastietojärjestelmään, joten niitä ei tarvitse järjestää arkistointia varten.

**Mikäli asiakirjoja on paljon** (erityisesti asumispalvelut), arkistoidaan ne Siun sotessa paperilla. Asiakirjat voidaan tulostaa kaksipuoleisena ja kaksi sivua per arkki. Yhtä asiakasta koskevat asiakirjat laitetaan valkoisen taitetun A3-kopiopaperin sisään (vaippalehti) ja vaippalehden päälle kirjoitetaan asiakirjoja koskevat tiedot: **asiakkaan kotikunta, ko. palvelu** (esim. ikäihmisten asumispalvelu, kehitysvammaisten asumispalvelu jne.) ja **palvelun päättymisvuosi**. Jos palvelu on päättynyt asiakkaan kuolemaan, merkitään myös **kuolinpäivä**.

Jos **sosiaalihuollon palvelussa** (esim. ikäihmisten asumispalvelut) muodostuu **sekä terveydenhuollon että sosiaalipalvelujen asiakasasiakirjoja**, tulee terveydenhuollon ammattihenkilön laatimat potilastiedot säilyttää erillään sosiaalipalvelujen asiakasasiakirjoista. Potilastietoihin sovelletaan potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain säännöksiä ja sosiaalihuollon asiakastietoihin sovelletaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain säännöksiä. Jos tietoja säilytetään paperilla kansiossa, voidaan sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot erotella toisistaan välilehdillä tai kaksipuoleisen kansion eri taskuihin (Tietosuojavaltuutettu 27.7.2010).

Mikäli palveluntuottaja kirjaa suoraan Siun soten asiakas- tai potilastietojärjestelmään, ei palvelussa pitäisi muodostua Siun sotelle toimitettavia asiakirjoja. Mikäli palveluntuottajalle kuitenkin muodostuu ostopalvelussa asiakas- tai potilastietoa, toimitaan tämän ohjeen mukaisesti tietojen toimittamisessa sekä poistamisessa (ks. luvut 5 ja 6).

## 6 Tietojen poistaminen

Kun asiakas- tai potilastiedot on toimitettu Siun sotelle, palveluntuottaja hävittää asiakas- tai potilastiedot käyttämästään tietojärjestelmästä tai paperilla olevat kopiot.

Palveluntuottajan omassa järjestelmässä saa säilyttää ostopalvelutilanteissa syntyneitä tietoja vain **laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten**. Näitäkin käyttötarkoituksia varten säilytetyt tiedot/kopiot tulee hävittää viimeistään käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

Mikäli tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä rekisterinpitäjälle ja tilanne arvioidaan.

Palveluntuottajan toiminnan päättyessä tulee kaikkien kesken olevien asiakkuuksien asiakirjat toimittaa Siun sotelle ja poistaa palveluntuottajan tietojärjestelmistä.

Tietojen käytöstä syntyvien **lokitietojen** osalta palveluntuottaja on rekisterinpitäjä, joten palveluntuottajan tulee säilyttää tiedot itsellään laissa säädetty säilytysaika (vähintään 12 vuotta lokitietojen syntymisestä, STM:n asetus potilasasiakirjoista 298/2009, § 24).

## Liite 1: Asiakirjojen toimittaminen Siun sotelle

Katso asiakirjojen toimitusosoitteet ja yhteyshenkilöt liitteestä 2.

### 1. Palveluntuottaja toimittaa Siun sotelle palvelun päättyttyä

- palautteet, yhteenvedot, kuukausiraportit
- kaikki kirjaukset
- testiaineistot (esim. psykologit, toimintaterapeutit, puheterapeutit): päättyneiden asiakkuuksien testiaineistot arkistoidaan vuosittain aakkosjärjestykseen sukunimen mukaan. Testiaineistot säilytetään 12 vuotta testin tekemisestä.

Yhtä asiakasta koskevat asiakirjat laitetaan valkoisen taitetun A3-kopiopaperin sisään (vaippalehti) ja vaippalehden päälle kirjoitetaan asiakirjoja koskevat tiedot: asiakkaan kotikunta, ko. palvelu (esim. ikäihmisten asumispalvelu, kehitysvammaisten asumispalvelu jne.) ja palvelun päättymisvuosi. Jos palvelu on päättynyt asiakkaan kuolemaan, merkitään myös kuolinpäivä.

### 2. Palveluntuottaja hävittää seuraavat asiakas/potilastiedot tietoturvallisesti heti palvelun päättyttyä

- Siun soten toimittamat asiakirjakopiot (esim. lääkelistat) ja muut Mediatri-tulosteet
- omat muistiinpanot, joiden pohjalta on tehty esim. kirjaukset
- asiakkaan/potilaan tiedot omasta sähköisestä asiakas/potilastietojärjestelmästä, myös henkilötiedot (huom! lokitiedot)
- avainten luovutuslomakkeet
- asiakkaan henkilökohtaiset asiakirjat (esim. Kelan päätökset, Kela-kortti, Siun soten päätökset ja kutsut/lähetteet tutkimuksiin) (palautus asiakkaalle tai omaisille)
- Elämänkaari-lomake
- apteekkisopimus

### 3. Palveluntuottaja arkistoi seuraavat asiakirjat itse

- Siun soten toimittamat maksusitoumukset (säilytysaikaosuus 10 vuotta)
- henkilötietojen käyttö- ja luovutusrekisteri (lokitiedot) (säilytysaika 12 vuotta)
- Asiakas- ja lääkekohtaiset PKV- ja N-lääkkeiden kulutuskortit (säilytysaikaosuus 2 vuotta)
- Asiakkaiden yksityisvarojen käyttö (säilytysaikaosuus 10 vuotta)
- kuvauslupa (säilytysaikaosuus yhtä pitkään kuin itse kuvaa)

**Tietoturvallinen hävittäminen tarkoittaa asiakirjojen toimittamista tietosuoja-asiassa tietosuojajätettä käsittelevälle yritykselle.**

## Liite 2: Yhteyshenkilöt

Asiakirjat toimitetaan paperille tulostettuna henkilökohtaisesti tuotuna tai postitse (suosituksena kirjattu kirje) maksusitoumuksen/palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön (pl. ikäihmisten asumispalvelut).

Asiakirjalähetyksessä tulee olla mukana palveluntuottajan sekä Siun soten yhteyshenkilön tiedot. Mikäli asiakirjat toimitetaan kirjattuna kirjeenä, palveluntuottaja varmistaa, että Siun soten yhteyshenkilö on paikalla (Siun soten vaihde p. 013 3300). Siun sotella on oikeus palauttaa ohjeen vastaisesti järjestetyt asiakirjat palveluntuottajalle.

Kotihoidon ja ikäihmisten palvelujen asiakasasiakirjojen arkistointi ja vastuuhenkilöt, mikäli asiakirjoja ei ole skannattu Mediatriin

- **Kitee, Rääkkylä, Tohmajärvi:** asiakasmaksusihteeri Ritva Lötjönen (kotihoito) ja asiakasmaksusihteeri Eija Pennanen (palveluasuminen), Savikontie 15, 82500 Kitee.
- **Liperi:** asiakasmaksusihteeri Marja-Liisa Jäntti, Käsämäntie 111 c, 83100 Liperi
- **Heinävesi:** asiakasmaksusihteeri Veli-Lauri Konttinen, Heinäveden terveyskeskus, Sairaalanatie 4, 79700 Heinävesi.
- **Outokumpu:** lähihoitaja Salli Hakkarainen, Outokummun terveyskeskus, Sairaalakatu 8, 83500 Outokumpu
- **Polvijärvi:** palvelusihteeri Merja Halonen, Polvijärven terveyskeskus, Polvijärventie 20, 83700 Polvijärvi
- **Lieksa, Juuka, Nurmes, Valtimo:** hallinnon sihteeri Sari Rokkonen, Jokikatu 2, 81700 Lieksa.
- **Ilomantsi:** asiakasmaksusihteeri Seija Tahvanainen, Ilomantsin terveyskeskus, Ylätie 20, 82900 Ilomantsi
- **Joensuun kantakaupunki, Eno, Pyhäselkä, Tuupovaara, Kiihtelysvaara, Kontiolahti:** Tikkamäen potilaskertomusarkisto / tietopalvelusihteeri Juha Pitkänen, toimitusosoite: Rantakylän terveyskeskus, Ruoritie 3, 80160 Joensuu

**Terveydenhuollon ammattihenkilöiden testiaineistojen palautus (esim. psykologit, puheterapeutit) koko Siun soten alueelta:** tietopalvelusihteeri Juha Pitkänen, Tikkamäentie 16, E/K, 80210 Joensuu, p. 050 571 6529