

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



Palvelusetelisääntökirja Henkilökohtainen apu

Voimassa 1.1.2023 alkaen

Yhtymähallitus 22.2.2018 § 18, Aluehallitus 29.9.2022 § 141
Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja Leena Korhonen 17.12.2020 ja 6.2.2023.

Muutoshistoria

7/2021 Lisätty tarkenne omaisen toimisesta avustajana lähisukulaiselleen ja suojainten käyttämisestä asiakastilanteessa.

1/2023 edeltävää kuntayhtymää koskeneet oikeudet ja velvoitteet siirtyneet hyvinvointialueelle voimaanpanolain nojalla, mukaan lukien kuntayhtymässä hyväksytyt palvelukohtaiset sääntökirjat

2/2023 Palvelusetelisääntökirjan liitteitä päivitetty: Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot ja palvelusetelituottajaksi hakeutumisen liitteet. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän nimi muutettu Pohjois-Karjalan hyvinvointialueeksi. Lisätty palvelun toteuttamissuunnitelmaedellytys sekä sopimus palvelun tuottamisesta. Sääntökirjan sisältötekstejä, palvelusetelin käyttöä sekä käsitteitä on täsmennetty. Päivitetty koko palvelusetelisääntökirja vastaamaan nykytilannetta.

Sisällys

1	Palvelukohtainen sääntökirja: Henkilökohtainen apu	3
2	Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	3
2.1	Henkilökohtaisen avun tarkoitus ja sisältö	4
2.2	Henkilökohtaisen avun palveluseteli	5
2.2.1	Asiakkaalle laadittava palvelun toteuttamissuunnitelma	6
2.2.2	Sopimus palvelun tuottamisesta	6
2.3	Henkilökohtaisen avun tehtävät ja rajaukset.....	6
2.4	Asumispalvelut ja omaishoidontuki	8
2.5	Omainen avustajana.....	9
2.6	Hoitotoimenpiteet	9
3	Palvelusetelin arvo	10
4	Palvelun vähimmäisvaatimukset	11
4.1	Yleiset vaatimukset	11
4.2	Henkilöstö ja osaaminen	11
4.3	Palvelukerran peruutus ja keskeytys	12
4.4	Kirjaaminen, arkistointi ja tietoturva	13
4.5	Laskutus.....	13
	Liite 1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat	14
	Liite 2. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot	16

1 Palvelukohtainen sääntökirja: Henkilökohtainen apu

Jokaisessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen 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.

2 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua: päivittäisissä toimissa; työssä tai opiskelussa; tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän välttämättä tarvitsee. Lisäksi vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Palvelutarpeen määrittelyyn vaikuttaa vammaisen henkilön elämäntilanne kokonaisuudessaan. Palvelutarpeen arvioinnin aikana vertailua tehdään samaan ikäryhmään tai samankaltaisessa elämäntilanteessa oleviin henkilöihin.

Palveluseteli on aina asiakkaalle vapaaehtoinen palvelun järjestämistapa.

2.1 Henkilökohtaisen avun tarkoitus ja sisältö

Henkilökohtaisen avun keskeinen tavoite on vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteuttaminen. Henkilökohtainen apu turvaa välttämätön avun vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti toisen henkilön apua eri toiminnoissa ja niille, joiden avuntarve on toistuvaa, mutta määrällisesti vähäisempää. Toistuva avuntarve ei merkitse kuitenkaan samaa kuin jatkuva avuntarve.

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Henkilökohtainen apu on välttämätöntä, jos vammaisen henkilön kannalta tärkeä asia, tehtävä tai toiminta jää muutoin kokonaan tekemättä tai päivittäisten henkilökohtaisten toimien suorittaminen olisi kohtuuttoman hidasta tai hankalaa. Henkilökohtainen apu voi olla välttämätöntä myös tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee sitä voidakseen esimerkiksi hahmotushäiriön vuoksi liikkua tai muuten toimia turvallisesti.

Henkilökohtaisessa avussa päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyin väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynti sekä esimerkiksi liikkuminen, kotityöt sekä asiointi. Asiointia ovat esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt.

Vuorovaikutukseen sisältyy esimerkiksi tarvittava apu ystävien ja sukulaisten sekä muiden ihmisten tapaamisessa vammaisen henkilön omien valintojen mukaisesti. Yhteiskunnallinen osallistuminen sisältää esimerkiksi järjestötoimintaan, vapaaehtoistyöhön ja poliittisen toimintaan osallistumisen.

Vapaa-ajan toimintaan sisältyy matkustaminen silloin, kun sitä voidaan pitää tavanomaiseen elämään kuuluvana. Jatkossa myös liikkumisen tukea voidaan järjestää henkilökohtaisen avun avulla, jolloin matkoihin käytetty aika otetaan huomioon tuntimäärää arvioitaessa.

2.2 Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Vammaispalvelu arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen ja asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelun tuottamistavan valinnassa huomioidaan, minkä sisältöistä henkilön tarvitsema apu on ja missä määrin henkilö pystyy osallistumaan avustajan ohjaamiseen ja tarvitseeko hän siinä tukea.

Asiakkaalle laadittavassa asiakassuunnitelmassa määritellään, mitä asiakas tarvitsee ja millä henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut toteutetaan. Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittuihin palveluihin. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämismallin mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden. Vammaisella henkilöllä tulee olla mahdollisuus päättää henkilökohtaisen avun sisällöstä ja järjestämistavasta itsenäisesti.

Asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin asiakkaan tai vammaispalvelun viranhaltijan aloitteesta. Suunnitelmaa tarkistetaan, jos suunnitellut ja myönnettyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista ottamalla yhteys asiakkaan vammaispalvelun työntekijään. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle havaitessaan asiakassuunnitelma puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Palvelusetelituottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta, ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Siun sotea palvelusetelipalvelusta.

2.2.1 Asiakkaalle laadittava palvelun toteuttamissuunnitelma

Asiakassuunnitelmaa täydennetään asiakkaalle laadittavalla ja palveluntuottajan laatimalla toteuttamissuunnitelmalla. Asiakassuunnitelmassa määritellään palvelulle sisältö ja tavoitteet. Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja asioita konkreettisella tasolla. Toteuttamissuunnitelmaa ei tarvitse laatia, jos palvelujen toteuttamista on suunniteltu riittävästi asiakassuunnitelmassa. Vammaispalvelun työntekijä ja asiakas yhdessä sopivat, miten henkilökohtaisen avun osalta asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palvelusetelituottajalle. Malli Vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelmalomakkeesta löytyy THL:n Sosmeta - Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelun asiakirjarakenteesta.

Omatyöntekijä osallistuu tarvittaessa toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Toteuttamissuunnitelma tulee toimittaa vammaispalveluun tiedoksi.

2.2.2 Sopimus palvelun tuottamisesta

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen sopimukseen. Asiakas ja hänen huoltajansa tekevät sopimuksen palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelin sisältämistä palveluista siten, että ne ovat asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelman kanssa yhdenmukaisia.

Sopimuksessa on sovittava palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdan 3.2 Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus mukaisesti kohdat 1–10. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti muussa paikassa.

Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

2.3 Henkilökohtaisen avun tehtävät ja rajaukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on tarkoitettu suppealle joukolla haavoittuvimmassa asemassa olevia ihmisiä. Palveluita ei järjestetä vammaispalvelulain perusteella,

ainoastaan niiden maksuttomuuden vuoksi, vaan ratkaisevaa henkilön on yksilöllinen avun ja tuen tarve sekä kokonaistilanne.

Vammaispalvelulakia ei sovelleta henkilöön, jonka toimintakyvyn heikentyminen johtuu pääasiassa korkeaan ikään liittyvästä tyypillisestä sairaudesta, vammasta tai rappeutumisesta. Vammaisen lapsen ja nuoren oikeutta vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin arvioidaan siitä näkökulmasta, miten hänen toimintakykynsä poikkeaa saman ikäisten vammattomien lasten tai nuorten toimintakyvystä ja miten välttämätöntä lapsen tai nuoren tarve erityispalveluihin tämän vuoksi on.

Asiakkaan toimintakyky määrittelee palvelun sisällön, ja asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Palveluntuottajan tulee pystyä turvaamaan päivittäisen avun asiakkaan palvelu myös sijaisjärjestelyjen osalta.

Henkilökohtainen apu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan on vastattava sitä, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakkaiden vammat voivat olla synnynnäisiä tai seurausta joko onnettomuuksista tai sairauksista. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi myös muuttua palvelun aikana.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa ja kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot avustamiseen liikkumisessa esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat yksilöllisesti niin määrällisesti ja sisällöllisesti. Tarpeet palveluille voivat vaihdella jatkuvaluonteisesta avusta lyhyisiin käynteihin sekä muuttuviin ja äkillisiin avuntarpeisiin. Yksittäisellä asiakkaalla voi esiintyä samanaikaisesti sekä jatkuvaa että äkillistä palvelun tarvetta.

Henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarvointiin sekä palvelusuunnitelmaan perustuen.

Pelkkään siivoamiseen henkilökohtaista apua ei voi saada. Siivoamisella tässä tapauksessa tarkoitetaan esimerkiksi ikkunanpesua, suursiivousta, ullakon tai varaston siivoamista. Henkilökohtaisen avun avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa yhdessä kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, tällöin asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä tuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointi ja kodin korjaustyöt, vaativa lääkehuolto tai vaativat terveydenhuollon toimenpiteet. Epäselvissä tilanteissa palvelusetelituottajan tulee olla yhteydessä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen vammaispalveluun.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa, tai hoitaa muita asioita asiakkaan puolesta. Avustaja ei myöskään kuljeta asiakasta omalla autollaan, mutta asiakkaan toiveesta ajo-oikeuden omaava avustaja voi ajaa asiakkaan autoa.

2.4 Asumispalvelut ja omaishoidontuki

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu ryhmäkodeissa asuvien henkilöiden osalta käytettäväksi kodin ulkopuolella tapahtuviin avustamisiin säännöllisissä harrastuksissa, virkistäytymisessä (esim. konsertit, elokuvat, urheilutapahtumat, jne.), yhteiskunnalliseen osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole ryhmäkodissa tapahtuvat toimet.

Ryhmäkodeissa asuvien henkilöiden avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan ryhmäkodin henkilökunnan antamalla avulla. Esimerkiksi kotityöt, kotona tapahtuva viriketoiminta (esim. leipominen, askartelu) ja lähiympäristössä tapahtuva ulkoilu katsotaan kuuluvan asumisyksikön toimintaan. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu myös auttaa asiakasta erilaisten hankintojen tekemisessä sekä muissa asiointiasioissa (normaaliin asumiseen liittyvä asiointi on asumispalvelun tuottajan vastuulla). Päävastuu asiakkaan ostoksista ja hankinnoista on asumisyksiköllä.

Omaishoidon tuen asiakkailta on mahdollista saada henkilökohtaista apua tai tarvittaessa muuta osallisuutta tukevaa kodin ulkopuolella tapahtuvaa palvelua. Omaishoitajan tehtävänä ei ole huolehtia osallisuuden toteutumisesta. Vammaisen asiakkaan avun ja tuen tarvetta arvioidaan yksilöllisesti siten, että palvelut muodostavat henkilön tarpeita vastaavan kokonaisuuden.

Vammaisen henkilön vapaa-ajanpalvelut, omaishoidon tuen palvelut, asumisen tuen palvelut ja henkilökohtaisen avun kokonaisuus suunnitellaan kokonaisuutena asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asumisen tuen palvelut, omaishoidon tuki ja henkilökohtainen apu ovat toisiaan täydentäviä tai vaihtoehtoisia palveluja.

2.5 Omainen avustajana

Avustajana ei voi toimia vammaisen henkilön perheenjäsen (puoliso, lapsi, vanhempi, isovanhempi), ellei sitä ole pidettävä vammaisen henkilön edun mukaisena ja hänelle sopivana ja tarkoituksenmukaisena ratkaisuna. Erityinen syy voi liittyä vammaisen henkilön kommunikaatioon, joka edellyttää avustajalta vammaisen henkilön eleiden ja tunnetilojensa tulkintaa. Lapsen avustajana voi toimia perheenjäsen, jos se arvioidaan lapsen avun tarve ja perheen tilanne kokonaisuudessaan huomioon ottaen lapsen edun mukaiseksi.

Mikäli omainen toimii asiakkaan avustajana, palveluntuottajan tulee keskustella vammaispalvelun kanssa ennen palvelun tuottamisen aloittamista. Omaisen toimiessa avustajana kiinnitetään erityistä huomiota palvelun tarkoitukseen mahdollistaa vammaisen henkilön omat valinnat ja itsenäinen elämä.

Vammaisen henkilön perheenjäsen, joka säännöksen perusteella toimii asiakkaan avustajana, ei voi toimia samaan aikaan asiakkaan omaishoitajana. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymä henkilökohtaisen avun palveluseteliyrittäjä ei voi tuottaa palvelusetelipalvelua tai toimia avustajana omaisellen (puoliso, vanhemmat) tai lähisukulaiselleen (sisarukset, sisarusten lapset isovanhemmat) tai läheiselleen (appivanhemmat, lasten puoliset).

2.6 Hoitotoimenpiteet

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esimerkiksi lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hoitotoimenpiteet tapahtuvat näissä tilanteissa asiakkaan vastuulla.

Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ovat sellaisia, jotka vammaisen henkilö tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Vastaavia toimenpiteitä tekevät myös vammaisen lapsen vanhemmat, omaishoitajat ja perhehoitajat. Avustaja tulee perehdyttää itsehoitoa vastaavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

3 Palvelusetelin arvo

Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue käyttää kattohintaa toisin sanoen Pohjois-Karjalan hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelusetelituottajan on palvelu tuotettava. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelua, toisin sanoen asiakkaalta ei saa periä omavastuuta palvelusetelin käytöstä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Yhtymähallitus vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. Palvelusetelituottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia. Palvelusetelituottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaalle palvelua tämän tarpeen mukaan myös iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä.

Palvelusetelin arvo arkisin (ma-pe) on 24 €/h, viikonloppuisin 42 €/h (voimassa la klo 20 - su klo 24 välisenä aikana). Arkipyhinä palvelusetelituottaja voi laskuttaa viikonloppusetelin arvon 42 €/h arkipyhää edeltävästä päivästä klo 20 alkaen.

Palvelusetelien arvot kattavat muut erillisisät ja kilometrikorvaukset. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymältä palvelusetelituottajalta. Asiakas voi hankkia palvelusetelituottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palvelusetelituottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

4 Palvelun vähimmäisvaatimukset

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelusetelituottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaan olosuhteet, yksilölliset tarpeet, toimintakyky ja ikätaso. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

4.1 Yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden turvaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavalla toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuva. Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti.

4.2 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tuen tarpeen edellyttämällä tasolla. **Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa avustajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveystieteiden peruskoulutusta tai avustajan ammattitutkintoa.** Mutta on suotavaa, että palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä, ammattitaidon säilymisestä, ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Koulutukset ja osaaminen kirjataan henkilökuntaluetteloon.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa. Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (sekä kuullun ymmärtäminen että puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito tulee pyydettyä todistaa, mikäli äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli

jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4. Henkilöstöllä tulee olla vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa. Haastavasti käyttäytyvien ja autististen henkilöiden parissa toimivalla henkilöstöllä tulisi olla kokemusta kyseenomaisesta asiakasryhmästä.

Palvelusetelituottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään. Henkilökohtaisen avun tuottamiseen käytettävällä henkilökunnalla on voimassa olevat työsopimukset. Palvelusetelituottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/-suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioiden hoitamiseksi.

Palvelusetelituottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palvelusetelituottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta muun muassa käsihygieniasta. Palvelusetelituottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ja muut henkilökunnan suojautumiseen kuuluvat suojavälineet.

Palvelusetelituottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan. Tautiepidemian aikana suojaimia käytetään asiakastilanteissa voimassa olevien ohjeistusten mukaisesti. Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelevaa.

4.3 Palvelukerran peruutus ja keskeytys

Palvelukerran peruutukseen ja palvelun keskeytykseen liittyvistä käytännöistä on sovittava palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa. Yleiset palvelukerran perumiseen ja keskeytykseen liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.3.

Mikäli palvelusetelituottajan kanssa on erikseen asiakaskohtaisesti sovittu palvelun keskeyttämisestä, tulee palvelusetelituottajan hoiva- ja hoitopalvelujen keskeyttämisestä ilmoittaa puhelimitse päätöksen tehneelle. Ilmoituksen voi tehdä myös sähköpostitse käyttämällä palvelusetelin koodia, henkilötietoja ei tule lähettää suojaamattomalla sähköpostilla.

Asiakkaasta johtuvasta syystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue maksaa palvelusetelituottajalle keskeytyspäivältä suunnitelman mukaisista toteuttamatta jääneistä käynneistä päätöksessä sovitun palvelusetelin arvon. Palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä tuottaja ei voi veloittaa toteutumatta jääneistä palveluista asiakasta tai Pohjois-Karjalan hyvinvointialuetta. Palvelusetelituottajasta johtuva keskeytys ei saa aiheuttaa asiakkaalle palvelujen keskeytystä, palvelusetelituottaja on velvollinen turvaamaan ja järjestämään asiakkaalle suunnitellut palvelut ja käynnit asiakkaan niin toivoessa.

4.4 Kirjaaminen, arkistointi ja tietoturva

Palvelusetelituottaja kirjaa asiakkaan käynnin sisällön ja käyntiajat 15 minuutin tarkkuudella. Palvelusetelituottaja antaa sovitusta palvelusta palauteyhteenvedon päätöksen tehneelle viranhaltijalle. Pitkäkestoisesta palvelusta kirjataan käyntiajat ja palvelun päätyttyä annetaan kirjallinen palauteyhteenvedo. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan liitteessä olevaa Yksityisten palveluntuottajien Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistointi -toimintaohjetta.

4.5 Laskutus

Laskutusta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 7.2 Laskutus.

Liite 1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) annetun lain 5 §:n mukaan hyvinvointialue voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926).

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue edellyttää palvelusetelituottajalta tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lakia sovelletaan, mikäli Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle työskentelee palvelusetelituottajanpalveluksessa olevia työntekijöitä. Lakia ei sovelleta yhden (1) henkilön yrityksiin (pl. rakentamistoiminta), mutta Pohjois-Karjalan hyvinvointialue pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta ko. selvitykset.

Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä Siun sote tarkastaa palvelusetelituottajalta seuraavat enintään kolme (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).

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue tarkastaa asiakirjat Vastuu Groupin Luotettava kumppani- palvelusta. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue suosittelee palvelusetelituottajaa liittymään Vastuu Groupin Luotettava kumppani-palveluun, mutta ei vastaa palveluun liittyvistä kustannuksista. Mikäli palvelusetelituottaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialue kohdat 1. ja 3. julkisista tietolähteistä. Muut liitteet palvelusetelituottajanonitoimitettava Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

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

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Kopio tai ilmoitus Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tukipalvelutuottajarekisteriin hyväksymisestä.
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL tai TYEL + tapaturmavakuutus) (enintään 3 kk vanha)
 - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2023 vähintään 8 575,45 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. Työnantajan on otettava työtapaturma- ja ammattitautivakuutus seuraavissa tilanteissa; kun hän maksaa tai on sopinut maksavansa kalenterivuoden aikana työstä, jota hän teettää, palkkaa yli 1 400 euroa (vuonna 2023).
- EU-asetusten mukainen GDPR tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien ehdot (Palvelun järjestäjän puolesta esitetyt kuvaus löytyy tämän sääntökirjan kohdasta Liite 2.)
- Omaevalvontasuunnitelma. Soveltuvien osien voi käyttää Valviran pohjaa: [Sosiaalipalvelujen omaevalvontasuunnitelmapohja](#)
- Lääkehoitosuunnitelma (lääkäriin allekirjoittama), mikäli palvelusetelituottaja on käytettävissä asiakastilanteisiin, joissa tarvitaan lääkehoitoa.
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen henkilöstöluettelo-lomakkeella: <https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561169/Henkil%C3%B6st%C3%B6luettelo+%28pdf%29.pdf/ac5fc219-8700-4c4d-a05a-fb7e5b54ae5a> Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

Liite 2. Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

- 1.1. Nämä Henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä myös "ehdot") liitetään osaksi Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen (jäljempänä "Tilaajan") ja Palveluntuottajan välistä sopimusta silloin, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaaajan lukuun. Ehtoja sovelletaan myös palvelusetelipalvelujen tuottajaksi hakeutuvien palveluntuottajien osalta (jäljempänä "Palveluntuottaja").
- 1.2. Ehtoja sovelletaan liitteessä 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus (jäljempänä "liite 1") tai muussa vastaavassa henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksessa kuvattuun henkilötietojen käsittelyyn. Liite 1 tai muu vastaava kuvaus on erottamaton osa näitä ehtoja, ja siinä kuvataan henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät.
- 1.3. Tilaaaja ja Palveluntuottaja (jäljempänä myös "osapuolet") sitoutuvat noudattamaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679, muuta tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä toiminnassaan soveltuvaan voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä.
- 1.4. Palveluntuottaja vastaa itse kaikista kustannuksista, joita sille aiheutuu näiden ehtojen noudattamisesta.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaaja vastaa rekisterinpitäjänä. Ryhmittymän (Palveluntuottajien yhteistyö hankintasopimuksen saamiseksi) toimiessa henkilötietojen käsittelijänä näiden ehtojen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja, täydentämään omalta osaltaan liitteenä olevan Henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksen ja käsittelemään Tilaaajan henkilötietoja kuvauksen mukaisesti. Palveluntuottaja ei käsittele muussa käyttötarkoituksessa eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään Tilaaajan henkilötietoja. Tilaaajalla on oikeus määrätä keskeyttämään henkilötietojen käsittely, jos Palveluntuottaja rikkoo näiden ehtojen mukaisia velvoitteitaan.
- 3.2. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Tilaaajan antamia erillisiä ohjeita. Tilaaaja vastaa ohjeiden saatavuudesta ja ylläpidosta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaaajalle, jos Tilaaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi. Tilaaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita.
- 3.3. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti Tilaaajalta saamansa salassa pidettävät henkilötiedot. Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sivulliset pääse käsiksi henkilötietoihin.

- 3.4. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja käsittelemään Tilaajan henkilötietoja vain heidän työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa ja työtehtävän mukaisessa käyttötarkoituksessa. Henkilöiden tulee olla tietoisia henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteista, ja he käsittelevät henkilötietoja ainoastaan näiden ehtojen ja Tilaajan antamien erillisten ohjeiden mukaisesti.
- 3.5. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet varmistaakseen henkilötietojen lainmukaisen käsittelyn tuottamassaan palvelussa sekä käsittelyssä käytettävien tietojärjestelmien luottamuksellisuuden, eheyden, saatavuuden ja vikasietoisuuden. Poikkeuksena tähän on tilanne, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaajan tiloissa ja käyttää Tilaajan tietojärjestelmää Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä. Tällöin vastuu asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden toteuttamisesta on Tilaajalla.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Rekisteröityjen pyynnöt voivat koskea esimerkiksi rekisteröidyn oikeutta saada tutustua omiin tietoihin tai vaatia tietojen oikaisemista tai poistamista. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin vaan avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa pyyntöjen käsittelyssä.
- 3.7. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Tilaajalle tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee täyttääkseen rekisterinpitäjälle asetetut velvoitteet sekä tiedot, joilla Palveluntuottaja osoittaa Tilaajalle noudattavansa henkilötietojen käsittelijän velvollisuuksia.
- 3.8. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Tilaajan pyynnöstä Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.
- 3.9. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset, sitoutuu osallistumaan niihin sekä korjaamaan tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä.
- 3.10. Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalta tulleisiin tietosuojaa koskeviin yhteydenottoihin. Palveluntuottajan tulee nimetä tietosuojavastaava tai tietosuojasta vastaava yhteyshenkilö Tilaajan tietosuojaa koskevia yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

4. Palveluntuottajan alihankkijat, jotka käsittelevät Tilaajan henkilötietoja

- 4.1. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että näitä ehtoja noudatetaan myös käytettäessä alihankkijoita Tilaajan henkilötietojen käsittelyyn. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle ehtojen hyväksymishetkellä käyttämänsä alihankkijat liitteessä 1, muussa vastaavassa kuvauksessa tai sopimusdokumentaation muussa liitteessä.
- 4.2. Palveluntuottaja tekee alihankkijoidensa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa alihankkijat noudattamaan Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia henkilötietojen käsittelyyn

liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että ehtojen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

- 4.3. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle etukäteen alihankkijan vaihtamisesta. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa. Tilaajalla on oikeus vaatia jo aiemmin ilmoitetun alihankkijan vaihtamista perustellusta syystä.

5. Henkilötietojen siirrot

- 5.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueella ja Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 5.2. Palveluntuottaja ei saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle ilman Tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Mikäli Tilaaja antaa kirjallisen luvan, henkilötietojen siirtäminen voidaan toteuttaa tietosuojaa-asetuksen mukaisella siirtooperusteella sekä toteuttaen tarvittavat asianmukaiset siirron lisäsuojatoimenpiteet.

6. Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

- 6.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta tietoturvaloukkauksesta ilman aiheutonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 6.2. Palveluntuottajan on avustettava Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa tietoturvaloukkausten dokumentoinnista sekä ilmoittamisesta valvontaviranomaiselle ja/tai rekisteröidyille. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- I. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
 - II. tietosuojavastaavan tai muun tietosuojasta vastaavan vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada tapahtuneesta lisätietoja;
 - III. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
 - IV. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 6.3. Palveluntuottajan on ryhdyttävä tietoturvaloukkauksen havaittuaan viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurauksien ja haittavaikutusten lieventämiseksi ja syyn korjaamiseksi.

7. Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

- 7.1. Palveluntuottaja ei saa poistaa tai hävittää Tilaajan lukuun käsiteltäviä henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

- 7.2. Palveluntuottaja toimittaa ilman erillistä korvausta Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt ja palvelussa muodostuneet henkilötiedot. Kun kaikki tiedot on toimitettu Tilaajalle, Palveluntuottaja hävittää tiedot palvelun aikana käyttämistään tietojärjestelmistä ja/tai paperilla olevat kopiot. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.
- 7.3. Palveluntuottajaa sitoo salassapitovelvollisuus pysyvästi Tilaajan henkilötietojen osalta.

8. Vahingonkorvausvelvollisuus

- 8.1. Jos palveluntuottajan rikkoo näiden ehtojen mukaisia velvollisuuksiaan tai toimii EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, muun tietosuojalainsäädännön tai Tilaajan ohjeiden vastaisesti, ja tästä aiheutuu Tilaajalle tai rekisteröidylle aineellista tai aineetonta vahinkoa, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan kyseisen vahingon täysimääräisesti.
- 8.2. Palveluntuottajan ja Tilaajan vastuut ja vahingonkorvausvelvollisuudet rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Tätä henkilötietojen käsittelytoimien kuvausta käytetään ensisijaisesti Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteenä, jossa Tilaaja määrittelee henkilötietojen käsittelytilanteeseen soveltuvat tiedot.

Käsittelytoimien kuvauksen voi laatia myös käyttäen muuta vastaavaa henkilötietojen käsittelytoimien kuvausta, josta käyvät ilmi vastaavat henkilötietojen käsittelytilanteeseen soveltuvat tiedot eli henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät.

1. Osapuolet

Tilaaja (rekisterinpitäjä)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu
puh. 013 3300 (vaihde)

Rekisterinpitäjän edustaja

Titteli ja nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaavat

tietosuoja@siunsote.fi

[Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi](#)

Palveluntuottaja (henkilötietojen käsittelijä)

Palveluntuottajan tiedot

Nimi ja yhteyshenkilö:

Osoite:

Postinumero ja -toimipaikka:

Puhelinnumero:

Y-tunnus:

Palveluntuottajan tietosuojavastaava

Nimi:

Yhteystiedot (vähintään puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite):

2. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Palveluntuottajan käsittelemien Tilaaajan henkilötietojen käsittelytarkoituksena on:

3. Käsiteltävät henkilötiedot

Palveluntuottaja käsittelee seuraavia Tilaaajan **henkilöstöön** liittyviä henkilötietojen tyyppiä:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Yksilöintitiedot kuten nimi, henkilötunnus, henkilönumero | <input type="checkbox"/> Yhteystiedot kuten postiosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite |
| <input type="checkbox"/> Palvelussuhdetiedot kuten tehtävänimike, työyksikkö, rekrytointi, työhistoria, arvioinnit, kehityskeskustelut, koulutus) | <input type="checkbox"/> Palkanmaksutiedot kuten palkka, tilinnumero, verokortti, työ- ja opintotodistukset, poissaolot |
| <input type="checkbox"/> Terveyteen liittyvät tiedot | <input type="checkbox"/> Ammattiliiton jäsenyys |
| <input type="checkbox"/> Tekniset tunnisteet kuten käyttäjätunnus, IP-osoite, päätelaitetiedot, sijainti | <input type="checkbox"/> Lokitiedot kuten järjestelmä- ja sovelluslokitiedot, kirjautumis- ja käyttöloki |
| <input type="checkbox"/> Henkilöiden itse tuottama sisältö kuten viestit, kuvat, tiedostot | |
| <input type="checkbox"/> Muu , mikä: | |

Palveluntuottaja käsittelee seuraavia Tilaaajan **asiakkaisiin/potilaisiin** liittyviä henkilötietojen tyyppiä:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Yksilöintitiedot kuten nimi, henkilötunnus, asiakas- tai potilasnumero | <input type="checkbox"/> Yhteystiedot kuten postiosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite |
| <input type="checkbox"/> Asiakasmaksutiedot kuten hoito- ja palvelumaksut, maksukattotiedot | <input type="checkbox"/> Sosiaalihuollon asiakastiedot |
| <input type="checkbox"/> Terveydenhuollon potilastiedot | <input type="checkbox"/> Geneettiset ja biometriset tiedot |
| <input type="checkbox"/> Henkilöiden itse tuottama hyvinvointitieto | <input type="checkbox"/> Henkilöiden itse tuottama sisältö kuten viestit, kuvat, tiedostot |

Tekniset tunnisteet kuten käyttäjätunnus, IP-osoite, päätelaitetiedot, sijainti

Lokitiedot kuten järjestelmä- ja sovelluslokitiedot, kirjautumis- ja käyttöloki

Muu, mikä:

Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan **muuta kuin edellä mainittua** (henkilöstö/asiakkaat/potilaat) rekisteröityjen ryhmää, mitä:
ja siihen liittyviä henkilötietojen tyyppiä, mitä:

4. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tilaaja ei myönnä lupaa Palveluntuottajalle siirtää Tilaajan henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Tilaaja myöntää luvan Palveluntuottajalle siirtää Tilaajan henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Palveluntuottaja siirtää tietoja seuraaviin EU:n tai ETA:n ulkopuolella sijaitseviin maihin ja sitoutuu käyttämään seuraavia Tilaajan määrittelemiä tiedon siirron perusteita ja suojatoimia: *(tähän kirjataan Tilaajan ja Palveluntuottajan välinen sopimus tietojen siirrosta sekä siihen liittyvät mahdolliset lisätiedot)*

5. Palveluntuottajan alihankkijat

Palveluntuottaja ei käytä alihankkijoita Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä.

Palveluntuottaja käyttää seuraavia ilmoittamiaan alihankkijoita Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä:

Alihankkijan nimi ja Y-tunnus	Sijainti (yksilöidään maa)	Kuvaus, kuinka alihankkija osallistuu henkilötietojen käsittelyyn

6. Tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyssä

Palveluntuottaja toimii Tilaajan tiloissa ja käyttää Tilaajan tietojärjestelmää Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä. Tilaaja vastaa asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden toteuttamisesta.

Palveluntuottaja vastaa asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden toteuttamisesta.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan seuraavia toimenpiteitä varmistaakseen henkilötietojen lainmukaisen käsittelyn tuottamassaan palvelussa sekä käsittelyssä käytettävien tietojärjestelmien luottamuksellisuuden, eheyden, saatavuuden ja vikasietoisuuden: *(tähän kuvaus yleisellä tasolla edellä mainituista asioista)*

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Tilaajalle seuraavat tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät kuvaukset, joista toimenpiteiden yleiskuvaus käy ilmi: *(viittaus Tilaajalle toimitettaviin kuvauksiin, joita voivat olla esimerkiksi Palveluntuottajan tietoturvapoliikka, tietosuojaseloste tai muu tietoturva- tai tietosuojakuvaus)*