

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



Palvelusetelisääntökirja yleinen osa

Voimassa 1.1.2024 alkaen

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan tarkoitus.....	4
1.1	Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen.....	5
2	Määritelmät, joita sääntökirjassa käytetään	6
3	Asiakas	7
3.1	Asiakkaan asema.....	7
3.2	Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus	8
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot	9
3.4	Palveluseteli ja verotus.....	10
3.5	Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki	10
4	Siun soten velvoitteet	11
5	Palvelusetelituottajan velvoitteet	11
5.1	Yleiset velvoitteet palvelusetelituottajalle	11
5.2	Vaadittava raportointi ja tarvittava omavalvontasuunnitelma.....	14
5.3	Häiriö- ja poikkeustilanteet.....	15
5.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	16
5.5	Tilaajavastuulaki	17
5.6	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet	19
5.7	Palvelusetelituottajahakemuksen käsittely ja hyväksyminen/hylkääminen.....	19
5.8	Menettely omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta	20
5.9	Palvelusetelituottajan hyväksymisen peruminen.....	21
5.10	Suomi.fi- palvelutietovaranto (PTV)	22
6	Palvelusetelin arvo	23
7	Muut erityiset vaatimukset	24
7.1	Hintojen ilmoittaminen ja muutokset	24
7.2	Laskutus.....	25

7.3	Poissaolojen tarkenteet	26
7.4	Siun soten nimen käyttö	28
7.5	Muutoksista tiedottaminen	28
Liite 1. Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen käsittely ja arkistointi -toimintaohje		29

Muutoshistoria:

21.9.2023

Tarkistettu ja korjattu koko sääntökirjan kieliasu sekä päivitetty tekstiä lainmuutosten ja kansallisten suositusten myötä.

Yhdistetty sääntökirjan tekstit sopimuksen teon osalta kappaleen 3.2 Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus -alle sekä asiakirjojen käsittelyn osalta kappaleen 5.4 alle.

Lisätty kappale 5.3 Häiriö- ja poikkeustilanteet.

Lisätty kappale 5.8 Menettely omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden johdosta.

Tarkennettu ja päivitetty sääntökirjan tietosuojaa ja tietoturva koskevat tekstit.

Lisätty uuden palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton osalta muutokset sääntökirjaan.

s. 13; lisätty pakotteita koskeva teksti.

s. 16; lisätty Kanta-palvelujen liittymisvelvoite.

s. 17–18; päivitetty tilaajavastuulain kappale 5.5.

s. 19; tarkennettu palvelusetelituottajaksi hakeutumista.

s. 19; poistettu kappaleesta 5.6 palvelukohtaiset liitteet, jotka ovat jatkossa palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

s. 24; lisätty hinnantarkistussuositus hyvinvointialueen hintaindeksin mukaisesti ja päivitetty kappaleen 7.1 tekstiä hintojen ilmoittamisen osalta.

s. 25; lisätty mahdollisten matkakorvausten osalta teksti verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti.

s. 26; lisätty uuden järjestelmän käyttöönoton myötä maksuliikennekorvaus 0,80 % + alv 24 %.

s. 26; päivitetty 7.3 poissaolojen tarkenteet.

Päivitetty liitteenä oleva Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen käsittely ja arkistointi -toimintaohje.

Poistettu Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus -lomake, joka on esitetytynä palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

1 Sääntökirjan tarkoitus

Tämä sääntökirja sisältää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen – Siun soten (jatkossa Siun sote) asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle.

Aluehallitus päättää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä. 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.

Aluehallitus hyväksyy vuosittain seuraavana kalenterivuonna noudatettavan yleisen osan. Aluehallitus hyväksyy palvelukohtaisen osan uutta palveluseteliä perustettaessa tai mikäli siihen tulee tehdä muita kuin vähäisiä teknisiä muutoksia ja korjauksia. 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 (Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus 29.9.2022 § 140).

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

Sääntökirjassa sovelletaan muun muassa seuraavia voimassa olevia lakeja, asetuksia ja julkaisuja:

- 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)
- 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 käsittelystä (703/2023)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- tietosuojalaki (1050/2018)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 679/2016)
- 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 terveyspalveluista (980/2012)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2)

Palveluseteli on vaihtoehto Siun soten 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 säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Siun sote on varmistanut valmistellussaan lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 8 §:ssä säädettyistä vastuista ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sekä lain 12 §:n edellytykset palvelujen hankkimiseen hyvinvointialueella yksityiseltä palveluntuottajalta. Siun sote ottaa palvelusetelisääntökirjojen yleisen osan ja palvelukohtaisien osien vaatimuksissa ja velvoitteissa huomioon lain 15 §:n asettamat velvoitteet siltä osin, kuin niitä voidaan soveltaa käytettäessä palveluseteliä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluiden järjestämisessä yksityisiltä palveluntuottajilta palvelusetelilaisissa säädetyllä tavalla (569/2009).

1.1 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallituksella on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjan yleiseen osaan ja sen liitteisiin. Lisäksi aluehallituksen 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.)

Enimmäishinnalla tarkoitetaan palvelusetelipalvelun hinnan ylärajaa, jonka Siun sote on palvelulle määritellyt.

Kattohintaishinnalla palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka kiinteän hinnan 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.

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan Siun sotella käytössä olevaa järjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelitoimintoja, mm. asiakkaiden palveluseleitä ja palvelusetelituottajien julkista luetteloa.

Paise.fi-portaali on Siun soten vaiheittain vuonna 2024 käyttöön otettava palveluseteliprosesseja tukeva sähköinen asiointikanava.

OmaVaana on Siun soten käyttämä ja vuonna 2024 käytöstä vaiheittain poistuva Smartum Oy:n palvelusetelien hallintajärjestelmä, jossa ylläpidetään palvelusetelituottajien tietoja ja hallinnoidaan palveluseleitä. Myös palveluseleihin liittyvä maksuliikenne kulkee OmaVaanan kautta. Lisäksi Vaana huolehtii palvelusetelituottajien neuvonnasta ja opastuksesta oman asiakaspalvelunsa kautta. Palvelusetelituottajat maksavat Vaanalle maksuliikennekorvausta (komissiomaksu) palveluseleiden veloituksen arvosta.

Ostavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen 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 Siun soten 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. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelien arvoista joko palveluseteliä perustettaessa tai vuosittain.

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

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

Tilaja eli palvelun järjestäjä on Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote, joka järjestää julkiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 13 kunnan alueella. Lisäksi hyvinvointialue järjestää ympäristöterveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut Pohjois-Karjalassa.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palvelusetelilain (569/2009) § 3:n mukaista palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Siun soten 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.

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).

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle edellyttää ammattihenkilön tekemää hoidon- tai palveluntarpeen arvioita. Siun soten ammattihenkilön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa, velvollisuutensa ja erilaiset palvelujen järjestämisen vaihtoehdot sekä ottaa huomioon asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta. 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 asiakkaalle tehdyssä päätöksessä ja laaditussa suunnitelmassa määriteltyihin palveluihin.

Palvelusetelilain 6 § 3 mom. mukaan Siun soten on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelusetelituottajat sekä palvelun voimassa olevat hinnat. Lisäksi Siun soten

on selvittävä asiakkaalle omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta Siun sote ei peri asiakasmaksua.

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 hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palvelusetelituottajan Siun soten hyväksymien palvelusetelituottajien julkisesta luettelosta. Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palvelusetelituottajaan ja antaa tai todentaa palvelusetelituottajalle Siun sotelta saamansa palvelusetelin.

Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa tai hankkia palvelua useammalta palvelusetelituottajalta asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti palvelusetelin voimassaolon aikana.

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

3.2 ASIAKKAAN JA PALVELUSETELITUOTTAJAN VÄLINEN SOPIMUS

Palvelusetelilainsäädännön mukaan hyvinvointialue 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.

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, josta on käytävä ilmi vähintään seuraavat asiat:

- palvelun hinta ja sisältö
- asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
- palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
- palvelun perumisen ehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
- poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
- hintojen muuttamista koskevat ehdot, tarkistusajat ja –mekanismi
- vahingonkorvausehdot
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
- asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat, myönnettyyn palveluseteliin kuulumattomat lisäpalvelut, niiden sisältö ja hinnat

Siun sote suosittelee kirjallisen sopimuksen laatimista. Sopimus voidaan tehdä enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi ja sopimuksella ilmi käyvät asiat eivät saa olla ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen sekä palvelukohtaisen osan ehtojen kanssa. Mikäli palvelukohtaisessa sääntökirjassa on erikseen todettu, että palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen suulliseen sopimukseen, palvelusetelituottajan on sovittava yllä mainituista asioista asiakkaan kanssa ennen palvelusetelipalvelun toteuttamista.

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

3.3 ASIAKKAAN OIKEUSTURVAKEINOT

Asiakkaalle myönnettävästä sosiaalipalvelusta tehdään viranhaltijapäätös. Lisäksi päätös annetaan tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta. Päätöksistä asiakkaalla on oikeus hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, jonka ohjeet annetaan viranhaltijapäätöksissä.

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 potilasasiavastaavaan ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira).

Yksityisen terveydenhuollon palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista. Sosiaalihuollon palvelusetelituottajan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman tulee sisältää sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista. Palvelusetelituottajan tulee ohjata potilasta/asiakasta yhteydenotossa potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan sekä neuvoa muistutus- ja kantelumenettelystä.

Annettua palvelua koskeissa erimielisyyksissä ja tarpeessa huomauttaa saadun palvelun sisällöstä tai sen laadusta, asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palvelusetelituottajaan asian selvittämiseksi. 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.

Asiakkaalla on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli hän katsoo, että hänen tietosuojaoikeuksiaan on loukattu tai hän on havainnut epäkohdan henkilötietojen käsittelyssä. Huomioitavaa on, että Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään eli Siun soteen ei ole oltu ensin yhteydessä.

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 valvomaan 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 SAIRAUSSVAKUUTUSLAKI

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuuosuuteen. 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 voi tarjota 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 soten on toteutettava asianmukaiset toimenpiteet asiakkaiden tietosuojaoikeuksien toteuttamiseksi ja osaltaan helpotettava oikeuksien käyttämistä ja annettava ohjausta asiakkaille tarvittaessa. Siun soten jokainen työntekijä ja viranhaltija on velvollinen ohjaamaan ja neuvomaan alueen asiakkaita. Ohjausta ja neuvontaa asiakkaille antavat myös Siun soten tietosuojavastaavat. Lisäksi Siun sote varmistaa, että palvelusetelituottajat ja järjestelmätoimittajat käsittelevät palvelussa asiakkaiden henkilötietoja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti ja toimivat Siun soten henkilötietojen käsittelyn ehtojen mukaisesti.

Siun sote huolehtii järjestämisvastuuseensa kuuluvasta ohjaamisesta ja valvonnasta järjestämislain 6. luvun sekä hyvinvointialuelain 10 §:n mukaisesti. Siun sote valvoo hyväksymiensä palvelusetelituottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

5 Palvelusetelituottajan velvoitteet

5.1 YLEISET VELVOITTEET PALVELUSETELITUOTTAJALLE

Palvelusetelituottajalla on oltava Siun soten järjestämien palvelusetelipalvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Yksityisen palveluntuottajan on oltava riittävän vakavarainen, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että se noudattaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelutuotannossaan kaikilta

osin palvelua ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä siitä, että palveluntuottamiseen vaadittavat luvat ovat voimassa. Palvelu vastaa sille asetettuja työn laatuvaatimuksia ja palvelusetelituottajan tulee noudattaa Siun soten järjestämisvastuunsa nojalla antamia ohjeita. Palvelusetelituottajan on nimettävä palvelusetelituottajahakemukseen palvelusta vastaava vastuuhenkilö/t.

Palvelusetelituottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän ja palvelukohtaisen sääntökirjan vaatimusten mukainen. Palvelusetelituottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

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

Palvelusetelituottajalla on oltava palvelutuotantoon liittyvät voimassa olevat vakuutukset. Mikäli palvelu sitä edellyttää, palvelusetelituottajalla on oltava potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen vakuutus. Muun palvelun osalta palvelusetelituottajalla on oltava palvelun laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelusetelillä tuotettavat palvelut, sekä mahdolliset henkilövahingot. Lisäksi muut toiminnan edellyttämät vakuutukset, esim. työtaturmavakuutus ja muut työnantajavelvoitteiden edellyttämät vakuutukset, on oltava voimassa. Palvelusetelituottajan on annettava lain vaatima 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. Itsenäisen terveydenhuollon ammatinharjoittajan ei tarvitse toimittaa omavalvontasuunnitelmaa. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palvelusetelituottajalla on nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajana toimivien yksityisten palvelusetelituottajien ja apteekkien tulee laatia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (asiakastietolaki 703/2023) sekä sitä täydentävän Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräyksen (3/2021) mukainen tietoturvaan, tietosujoaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää eikä yhdistää julkisesti saatavilla olevaan omavalvontasuunnitelmaan, vaan sitä tulee käsitellä ja säilyttää ottaen huomioon tarvittava suojaaminen sivullisilta sekä tarvittaessa tietoturvasuunnitelma tulee merkitä salassa pidettäväksi. Tietoturvasuunnitelma tulee pyydettyessä esittää tietoturvallisuuden omavalvonnan toteutumista valvovalle viranomaiselle.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Siun sotelle palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot Siun soten henkilöstöluettelo -lomakkeella. Mikäli palvelusetelituottajan ilmoittaman henkilöstön osalta tulee hyväksymisen jälkeen muutoksia tai henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa päivitetty ajan tasainen henkilöstöluettelo viipymättä Siun sotelle. 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 ja jonka työskentely palvelusetelipalveluja tuottaessaan rikkoisi viranhaltijalaissa (304/2003) tai työsopimuslaissa (55/2001) säädettyä kilpailevan toiminnan kieltoa tilaajan palveluksessa.

Palvelusetelituottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Palvelusetelituottaja voi hankkia palvelusetelipalveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta. Alihankkijan käytöstä on sovittava Siun soten kanssa. Lisäksi edellytyksenä on, että yksityinen palveluntuottaja ilmoittaa Siun sotelle alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää ja esittää. Mikäli palvelusetelituottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä sekä työn ohjauksesta ja valvonnasta kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palvelusetelituottajaa. Tiedot palvelusetelipalveluissa käytettävistä alihankkijoista tulee lisätä palvelusetelituottajahakemuksen liitteeksi. Liitteessä tulee myös selvittää, että alihankkijat täyttävät järjestämislaissa säädetyt vaatimukset. Palvelusetelituottajan hyväksyntä katsotaan Siun soten suostumukseksi käyttää palvelusetelipalvelussa hakemuksessa ilmoitettuja alihankkijoita. Mikäli palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee muutoksia alihankkijoiden osalta, tiedot ajan tasalla olevista alihankkijoista tulee ilmoittaa viipymättä Siun sotelle sähköpostitse kirjaamo@siunsote.fi.

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 muutositilauksen aluehallintovirastolle (AVI), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) tai apteekkien osalta Fimealle 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 tarjoamista palveluista palveluohjausta varten. Palvelusetelituottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelusetelituottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palvelusetelituottaja vakuuttaa, että siihen, alihankkijaan tai palvelusetelituottajan edunsaajapiiriin kuuluvaan tahoon ei kohdistu pakotteita palvelusetelituottajaksi hyväksynnän hetkellä. Palvelusetelituottajaksi hyväksyntä voidaan peruuttaa välittömästi, mikäli palvelusetelituottaja, palvelusetelituottajan edunsaaja tai alihankkija päätyy voimassa olevan hyväksynnän aikana pakotelistalle tai siihen kohdistuu vastaavia pakotteita. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta vaatia vahingonkorvausta tai muita korvauksia palvelusetelituottajaksi hyväksynnän peruuttamisen johdosta. Pakotteilla ja pakotelistalla tarkoitetaan ulkoministeriön kansainvälisiä pakotteita. Siun sote varaa oikeuden pyytää lisäselvityksiä pakotteista palvelusetelituottajalta tapauskohtaisesti.

Palvelusetelituottaja sitoutuu antamaan toiminnastaan Siun soten pyynnöstä tietoja, joiden perusteella Siun sote voi varmistua siitä, ettei palvelusetelituottajalle aikaisemmassa toiminnassa ole todettu vakavia tai toistuvia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeisen kolmen (3) vuoden aikana tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen.

Palvelusetelituottaja ei saa olla konkurssissa. Jos palvelusetelituottaja on yksityinen henkilö, hänen on oltava täysi-ikäinen. Hänen toimintakelpoisuutensa ei saa olla rajoitettu eikä hän saa olla liiketoimintakiellossa. Vaatimukset ovat voimassa palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaolon ajan ja koskevat myös sitä, joka omistuksen tai muun järjestelyn perusteella käyttää määräämisvaltaa palvelusetelituottajan puolesta.

5.2 VAADITTAVA RAPORTOINTI JA TARVITTAVA OMAVALVONTASUUNNITELMA

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.

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, 80210 Joensuu), sekä palvelusetelituottaja muuttaa yhteystiedot ajan tasalle erikseen sovitulla tavalla OmaVaana -palveluun tai palse.fi-portaaliin.

Palvelusetelituottaja hyväksyy Siun soten tekemät asiakas- ja omaispalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palvelusetelituottaja kerää asiakas- ja omaispalautteita vuosittain ja dokumentoi palautteet. Palautetta hyödynnetään palvelusetelitoiminnan kehittämisessä. 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 ([suojatulla sähköpostilla](#) tai postilla kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Siun sote on vastuussa palvelusetelipalveluun kuuluvan palvelun 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. Siun sote tulee edellyttämään palvelusetelituottajilta asiakas- ja potilasturvallisuuteen, laadunhallintaan ja riskienhallintaan liittyvien tietojen raportointia samassa laajuudessa kuin Siun soten palvelutuotannossa tehdään (laki hyvinvointialueesta). Raportointi perustuu kansallisiin vaatimuksiin.

Siun sote edellyttää palvelusetelituottajaa keräämään lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 29 §) ja sosiaali- ja terveysministeriön vähimmäistietoasetuksessa säädetyn vähimmäistietosisällön mukaisesti asiakaspalautetta asetuksen voimaan tullessa.

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

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

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

5.3 HÄIRIÖ- JA POIKKEUSTILANTEET

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

Valtioneuvoston asetus 308/2023 velvoittaa, että Hyvinvointialueiden on muodostettava sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekuvaa alueeltaan toimintojen jatkuvuuden ja palvelujen saatavuuden turvaamiseksi häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ja luovutettava sitä YTA-alueensa valmiuskeskukselle. Yksityisen palveluntuottajan tuottaessa palvelua hyvinvointialueen lukuun, on sen myös toimitettava tilannekuvaa omasta toiminasta hyvinvointialueen käyttöön eri häiriötilanteiden ja poikkeusolojen vallitessa ja hyvinvointialueen pyytäessä. Hyvinvointialue antaa tarkemmat ohjeet tilannekuvan keräämisestä ja tuottaa tilannekuvan ylläpitoon liittyvän tiedonkeruujärjestelmän häiriötilannekohtaisesti.

5.4 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Siun sote on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta EU:n tietosuoja-asetuksen (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.

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 sitoutuu toimimaan tämän sääntökirjan liitteenä olevan Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen käsittely ja arkistointi -toimintaohjeen mukaisesti. Palvelusetelituottaja sitoutuu liittymään Kanta-palvelujen käyttäjäksi toimintaohjeessa mainittujen määräaikaisten mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti ja pyydettyä antaa tietoja Siun sotelle. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa syntyneet asiakas- ja potilastiedot korvauksetta Siun sotelle palvelun päätyttyä. Palautuksen jälkeen asiakas- ja potilastiedot tulee poistaa palvelusetelituottajan käyttämästä tietojärjestelmästä. Ostopalvelutilanteissa syntyneiden tietojen kopiot laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä.

Palvelusetelituottajan on hyväksyttävä palvelukohtaisissa sääntökirjoissa 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 sote sen täyttämistä viimeistään silloin kun palvelukohtaista osaa seuraavan kerran päivitetään.

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. 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.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. 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. Palvelusetelituottajan on ilmoitettava lisäksi kirjallisesti tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman

aiheetonta viivytystä ja palvelusetelituottajan on avustettava tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa tietoturvaloukkausten dokumentoinnissa sekä ilmoittamisessa valvontaviranomaiselle ja/tai rekisteröidylle.

Palvelusetelituottaja lähettää saamansa pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista asiakas- tai potilastiedoista Siun soten kirjaamoon ([suojatulla sähköpostilla](#) tai postilla 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.

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 salassapitosääntöjä ja määräyksiä. Palvelusetelituottaja vastaa oman henkilöstönsä kanssa tehtävistä kirjallisista salassapitositoumuksista ja pyydettäessä 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.

5.5 TILAAJAVASTUULAKI

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimusosapuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa. Lakia sovelletaan, mikäli Siun sotelle työskentelee palvelusetelituottajan palveluksessa olevia työntekijöitä. Siun sote pyytää kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.

Siun sote tarkistaa kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset tiedot Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -palvelusta. Siun sote suosittelee mahdollisia palvelusetelituottajia liittymään Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani -palveluun, mutta ei vastaa palveluun liittyvistä kustannuksista. Mikäli mahdollinen palvelusetelituottaja ei kuulu ko. palvelun piiriin, tarkastaa Siun sote julkisista tietolähteistä selvityksen siitä

kuuluuko yritys ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin sekä tiedon verojen maksamisesta.

Mikäli palvelusetelituottaja ei kuulu Luotettava kumppani -palveluun, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa seuraavat selvitykset ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä:

- 1) kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot.
- 2) verovelkatodistus, mikäli yrityksellä on verovelkaa. Yksityisen elinkeinonharjoittajan eli toiminimiyrittäjän tulee lisäksi toimittaa todistus verojen maksamisesta.

Lisäksi, mikäli palvelusetelituottajalla on työntekijöitä, palvelusetelituottajan on velvollisuus toimittaa seuraavat selvitykset ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä:

- 3) lakisääteinen TyEL-vakuutustodistus.
- 4) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.
- 5) selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.

Lisäksi, mikäli palvelusetelituottaja on ulkomainen yritys, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa seuraavat selvitykset ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä:

- 6) selvitys lähetettyjen työntekijöiden sosiaaliturvan määräytymisestä.
- 7) kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot yrityksen sijoittautumismaan lainsäädännön mukaisella rekisteriotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla.
- 8) jos palvelusetelituottajana toimivalla ulkomaisella yrityksellä on yritys- ja yhteisötietolaissa (244/2001) tarkoitettu yritys- ja yhteisötietotunnus, tulee lisäksi toimittaa selvitys, kuuluuko yritys ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin sekä todistus verojen maksamisesta.

Mikäli palvelusetelituottajan hyväksyntä on ollut voimassa yli 12 kuukautta ja palvelusetelituottaja ei kuulu Luotettava kumppani -palveluun, palvelusetelituottajalla on velvollisuus toimittaa Siun soten pyynnöstä kerran vuodessa todistus verojen maksamisesta ja verovelkatodistus, mikäli yrityksellä on verovelkaa. Lisäksi, mikäli palvelusetelituottajalla on työntekijöitä, tulee toimittaa myös lakisääteinen TyEL-vakuutustodistus.

Palvelusetelituottajan tulee toimittaa pyydettyä mahdollisimman tuoreet selvitykset tilaajalle. Selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajaksi hyväksynnän hetkellä.

5.6 PALVELUSETELITUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN JA HAKEMUKSEN LIITTEET

Siun sote on määritellyt palvelusetelituottajaksi hyväksymisen ehdot jokaiselle palvelusetelipalvelulle. Tilaajavastuulain mukaisten tietojen lisäksi, palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on eritelty hakemuksen käsittelyä varten vaadittavat palvelukohtaiset liitteet.

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan miunpalvelut.fi- sähköisen asiointipalvelun kautta. Miunpalvelujen kautta yhdellä hakeutumisella voi hakeutua palvelusetelituottajaksi useampaan eri palveluun. Asiointipalveluun tunnistaudutaan vahvalla tunnistautumistavalla. Siun sote ottaa asteittain käyttöön palse.fi-portaalin palvelusetelituottajien hakeutumiseen. Palse.fi-portaalin käyttöönotosta tiedotetaan erillisellä ohjeistuksella. Lisätietoja hakeutumisesta Siun soten verkkosivuilta osoitteesta www.siunsote.fi/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen.

Palvelusetelituottajan tulee valita palvelusetelituottajahakemuksessaan palvelusetelipalvelut ja palveluluokat, joihin palvelusetelituottaja hakeutuu sekä kunnat, joille palvelusetelituottaja tuottaa kutakin palvelusetelipalvelua. Siun sote merkitsee palvelusetelituottajapäätökseen ne palvelusetelipalvelut, palveluluokat sekä 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 johonkin muuhun kuntaan, kuin mitä aikaisemmissa palvelusetelituottajapäätöksissä on hyväksytty, tulee palvelusetelituottajan hakeutua uudelleen palvelusetelituottajaksi miunpalvelut.fi- sivuston tai palse.fi-portaalin kautta ja valita sieltä uudet palvelut, palveluluokat ja/tai kunnat.

5.7 PALVELUSETELITUOTTAJAHAKEMUKSEN KÄSITTELY JA HYVÄKSYMINEN/HYLKÄÄMINEN

Siun soten on otettava palvelusetelituottajahakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta miunpalvelut.fi- asiointipalveluun tai palse.fi-portaaliin. Mikäli hakemus tai hakemuksen liitteinä olevat asiakirjat 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. Hakemusta ei voida käsitellä, ennen kuin kaikki vaadittavat lakisääteiset sekä palvelukohtaiset asiakirjat on toimitettu. Siun sote pidättää oikeuden rajoittaa jatkuvaa palvelusetelituottajaksi hakeutumista erikseen palvelukohtaisesti sovittavalla tavalla.

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

Tilajavastuulain mukaiset asiakirjat ja potilasvakuutus tai vastuuvakuutus todistukset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia palvelusetelituottajaksi hyväksymispäätöksen allekirjoitushetkellä. Mikäli liitteet ovat yli kolme (3) kuukautta vanhoja, tulee palveluntuottajan toimittaa mahdollisimman tuoreet liitteet ennen kuin päätös voidaan allekirjoittaa.

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, hakemus palvelusetelituottajaksi hylätään.

Palvelusetelituottajahakemuksen hyväksyntä tai hylkääminen on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa vaadittavine liitteineen. Palvelusetelituottajalle lähetetään sähköpostitse päätös hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä perusteineen.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on oikeus siirtää voimassa olevat palvelusetelit arvoineen ja hyväksytyt palvelusetelituottajat sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen järjestämistehtävät siirtyvät osittain tai kokonaan. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta ilman Siun soten kirjallista suostumusta osaksikaan siirtää palvelusetelituottajaksi hyväksymistä kolmannelle osapuolelle.

Kun Siun sote on tehnyt viranhaltijapäätöksen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä, palvelusetelituottaja saa Vaanalta sähköpostin rekisteröitymistä varten OmaVaana- järjestelmään. Palvelusetelituottajan on lisättävä palvelusetelipalvelujen hinnat OmaVaana-järjestelmään kahden (2) viikon kuluessa viranhaltijapäätöksen päivämäärästä. Mikäli palvelusetelituottaja ei lisää hintoja määräaikaan mennessä, Siun sotella on oikeus perua palvelusetelituottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa. Siun soten julkinen luettelo löytyy internet-sivuilta www.palveluseteli.fi.

Palse.fi-portaalissa palveluntuottaja täyttää hakemuslomakkeen ja ilmoittaa hinnaston erikseen sovitulla tavalla. Palvelusetelituottajaksi hyväksynnän jälkeen tuottajan tiedot tulevat julkiseen luetteloon näkyviin palse.fi-portaaliin.

5.8 MENETTELY OMAVALVONNASSA ILMENNEIDEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN JOHDOSTA

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, palvelunjärjestäjän on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 25 §:n mukaan ohjattava palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettyävä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräjassa.

Mikäli epäkohtia tai puutteita ilmenee, palvelunjärjestäjän on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan kohtuullisessa määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, palvelunjärjestäjän on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Sote-valvontalain 25 §:n 2 momentin mukaan, jollei palvelunjärjestäjälle palveluja tuottava tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita palvelunjärjestäjän asettamassa määräajassa, palvelunjärjestäjän on tarvittaessa ryhdyttävä palveluntuottajan kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisesti toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Samaa periaatetta voidaan soveltaa myös palvelunjärjestäjän ja palvelusetelituottajan välisessä suhteessa. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, palvelunjärjestäjän on ryhdyttävä toimenpiteisiin palvelusetelituottajan hyväksynnän perumiseksi.

Tilanteessa, jossa palvelusetelituottaja ei korjaa toiminnassaan ilmenneitä epäkohtia tai puutteita kehotuksesta huolimatta ja palvelunjärjestäjä ryhtyy toimiin korvausten alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättäytymiseksi, käytetään tapauskohtaista arviointia korvausten suuruuden tai maksun pidättäytymisen keston suhteen.

Reklamaatiomenettelystä muutoin kuin edellä mainituissa korvausten alentamisen tai maksamisesta pidättäytymisen kohdalla, on kuvattu tämän sääntökirjan kappaleessa 5.9.

5.9 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 luettelosta 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 perusteineen, joka toimitetaan palvelusetelituottajalle. Peruuttamistilanteissa palvelusetelituottajan tulee veloittaa palvelusetelit OmaVaanaassa tai palse.fi-portaalin osalta erikseen sovitulla tavalla, 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 täytä/noudata lupaviranomaisen asettamia lupaehtoja
3. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja
4. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
5. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
6. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, tai palvelusetelituottajan edunsaajan piiriin tai alihankkijaan kohdistuu pakotteita
7. palvelusetelituottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan, henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palvelutuottamisen edellytyksen toteutumisessa
8. palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammatinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
9. palvelusetelituottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
10. lupaviranomainen on perunut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan

Palvelusetelituottajan hyväksyntä voidaan perua myös tilanteessa, jossa palvelusetelituottajan toimintaan liittyy toistuva, valvonnan yhteydessä ilmennyt tai muutoin Siun soten tietoon tullut, muu kuin edellä mainitussa kohdissa 1–10 tarkoitettu epäkohta ja puute ja palvelusetelituottaja ei ole korjannut epäkohtaa ja puutetta 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Epäkohtaa ja puutetta pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta epäkohdasta ja puutteesta on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja epäkohta ja puute edelleen toistuu.

Siun sote sitoutuu viipymättä perumaan 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. Mahdollisissa palvelusetelituottajan toiminnan supistamis- tai lopettamistilanteissa palvelusetelituottajan on oltava viipymättä yhteydessä Siun soteen asiakkaiden tilanteen selvittämiseksi. Toiminnan päättäminen edellyttää yhteistyötä Siun sote kanssa.

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

5.10 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

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus päättää vuosittain syyskuussa seuraavan kalenterivuoden palveluseleiden arvot (Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus 29.9.2022 § 140). Osassa palveluseleitä Siun sote käyttää kattohintaa, ts. Siun sote on määritellyt kiinteän hinnan, jolla palvelu on tuotettava.

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

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 viranhaltijapäätös 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 Siun soten hyväksymiin palveluihin Siun soten hyväksymiä hintoja kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Palvelusetelituottaja ilmoittaa hinnat erikseen sovitulla tavalla OmaVaanaan tai palse.fi-portaaliin. Palvelusetelipalvelulle ilmoitetaan yksi hinta. Palvelusetelipalvelulle voi ilmoittaa useamman hinnan, mikäli tästä on palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisessa osassa erikseen mainittu. Palvelusetelituottajan hinnat julkaistaan julkisessa luettelossa erikseen sovitulla tavalla Vaana.fi- sivustolla tai palse.fi-portaalissa. 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. Muutokset tulee tehdä Siun soten tiedottamisesta erikseen sovitulla tavalla OmaVaana -järjestelmään tai palse.fi-portaaliin. 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.

Siun sote suosittelee, että palvelusetelituottaja tarkistaa hintojaan enintään Valtiovarainministeriö tuottaman hyvinvointialueiden rahoituksesta annetun lain (617/2021) 8 §:n 2 momentissa tarkoitetun hyvinvointialueiden hintaindeksin vuosimuutosprosenttia vastaavalla prosenttiosuudella. Hintoja nostaessaan palvelusetelituottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

Indeksi lasketaan Tilastokeskuksen julkaiseman yleisen ansiotasoindeksin viimeisimmän muutoksen, Tilastokeskuksen julkaiseman kuluttajahintaindeksin viimeisimmän muutoksen sekä hyvinvointialueyönantajan sosiaaliturvamaksujen viimeisimmän muutosten perusteella. Hyvinvointialueiden hintaindeksiä laskettaessa yleisen ansiotasoindeksin painokerroin on 0,60, kuluttajahintaindeksin 0,30 ja hyvinvointialueyönantajan sosiaaliturvamaksujen vuotuisen muutoksen 0,10. Valtioneuvoston asetuksella (1392/2022) säädetään tarkemmin hyvinvointialueindeksin laskennasta.

Viimeisin sovellettava indeksi löytyy Valtioneuvoston julkaisuista hakusanalla Taloudellinen katsaus [Etusivu - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtio.fi/etusivu) seuraavan kalenterivuoden kohdalta taulukosta paikallishallinto (kuntahallinto + hyvinvointialueet) kohdasta hyvinvointialueindeksit, muutos ja %.

Poikkeuksena ovat kattohintaiset palvelusetelit, 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. Kattohintaisten palvelusetelien palvelukohtaisissa sääntökirjoissa on kerrottu tarkemmin, jos palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa julkisessa luettelossa muita hintatietoja mm. ateriahinnat.

Palvelusetelituottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia päivityksiä erikseen sovitulla tavalla OmaVaanaan tai [palse.fi](mailto:palveluseteli@siunsote.fi)-portaaliin ja osoitteeseen palveluseteli@siunsote.fi pitkin kalenterivuotta.

7.2 LASKUTUS

Palvelusetelituottajan palvelusetelipalveluja koskeva veloitus Siun sotelta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän OmaVaanan kautta tai Palse.fi-portaalin osalta erikseen sovitulla tavalla. Palvelusetelituottaja ei lähetä Siun sotelle erillistä laskua tuottamistaan palveluista OmaVaanan käytön aikana.

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. 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 omavastuuosuutena. 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 kirjaa erikseen sovitulla tavalla toteutuneet palvelutapahtumat Palse.fi-portaalissa ja laskutus-sivulla muodostaa laskuviitteen, jonka tämä liittää omassa laskutusjärjestelmässään muodostettavaan varsinaiseen laskuun. Palvelusetelituottaja toimittaa tuottamistaan palveluista erillisen laskun Siun soten ohjeistuksen mukaisesti.

Mahdolliset matkakorvaukset korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvauksista kerrotaan tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa, mikäli ne korvataan.

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 ei saa veloittaa asiakkaalta,

asiakkaan omaisilta tai Siun sotelta palveluja, joita asiakkaalle ei ole myönnetty tai palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa ei ole sovittu ennen palvelun toteutumista.

Palvelusetelituottaja maksaa Vaanalle maksuliikennekorvausta 0,6 % + alv 24 % palvelusetelien veloituksen arvosta. Palse.fi-portaalin käytön osalta Siun sote laskuttaa vuosittain jälkikäteen tammikuussa tai välittömästi palvelusetelituottajaksi hyväksynnän peruuttamisen jälkeen palvelusetelituottajalta maksuliikennekorvausta 0,80 % + alv 24 % edellisen vuoden palvelusetelien veloituksen arvosta.

Palvelusetelituottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palvelusetelituottajan huolimattomuudesta aiheutuneet virheelliset kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Siun sotella on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet todelliset kulut vahingonkorvausvaatimuksen mukaisesti. Veloituksiin 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. hoitopalaute), selvitys lähetetään Siun sotelle ennen viimeistä palvelutapahtumakirjausta.

Epäselvissä tilanteissa Siun sote pidättää oikeuden pyytää palvelusetelituottajalta lisäselvityksiä. Reklamaation käsittelyn aikana Siun sote pidättää oikeuden keskeyttää palvelusetelituottajan veloitusten tilitykset ja ilmoittaa tästä kirjallisesti palvelusetelituottajalle.

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 erikseen sovitulla tavalla Siun sotelle ja/tai OmaVaana-järjestelmän tai Palse.fi-portaalin kautta.
- exitus-tapauksissa (exitus = asiakkaan kuolema) veloitus päätetään kuolinpäivänä (exitus-päivänä).
- mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa viiden (5) poissaolopäivän sisällä, palvelusetelituottaja voi veloittaa exitus-päivän. Mikäli exitus tapahtuu muualla kuin pitkäaikaisessa asumispalvelussa tai kotona 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.
- suunnitelmassa määritellyt poissaolot esim. kuntoutus- tai intervallijakson tai kotiloman ajalta ei voi veloittaa Siun sotea.
- jos asiakas on kotiutunut sairaalasta ja palaa takaisin sairaalaan 24 tunnin sisällä kotiutumisesta, niin ko. päivästä maksetaan hoitopäivämaksu tai palvelusetelin arvo tunnissa (säännöllinen kotihoito), mutta 5 vrk:n veloitusoikeus alkaa uudelleen vasta, kun asiakas on ollut kotiutuneena vähintään kaksi (2) vuorokautta yhtäjaksoisesti.
- 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. Kotikäyntilisiä 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 asiakkaalle jo palvelun tilausvaiheessa, mikäli tuottaja perii kilometrikorvauksia asiakkaalta.
- palvelusetelituottaja on välittömästi (jokaisesta kerrasta erikseen) ilmoitusvelvollinen Siun sotelle (päätoksen 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, ei toistuvien palvelujen, 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 viipymättä kirjallisesti Siun sotelle olennaisista 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 tuottamisen lopettaminen
- palvelusetelipalvelun luokan tuottamisen lopettaminen
- tietyille kunnalle palvelusetelipalvelun tuottamisen lopettaminen

Yhteystietojen ylläpitäminen ja muuttaminen tapahtuu erikseen sovitulla tavalla OmaVaanassa tai Palse.fi-portaalissa. Kirjaamon yhteystiedot: kirjaamo@siunsote.fi Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu.

Liite 1. Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen käsittely ja arkistointi -toimintaohje

Toimintaohje: Yksityisten palveluntuottajien Siun soten lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen käsittely ja arkistointi

Vastuualue: Turvallisuusyksikkö ja tiedonhallintayksikkö

Hyväksytty/Tarkistettu: 29.6.2022, päivitetty 21.8.2023

Laatija(t): toimialuejohtajat Susanna Wilen, Leena Korhonen ja Eija Rieppo, sekä tiedonhallintapäällikkö Tiina Vatanen

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

Tämä ohje ei koske palveluntuottajia, joilla ei ole sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lain tai potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetun lain mukaista kirjaamisvelvollisuutta.

Lisätiedot

Tietosuojavaikuttajat, tietosuoja@siunsote.fi

Arkistointiin, tietojen toimittamiseen ja tiedon hallintaan liittyvät kysymykset, tiedonhallinta@siunsote.fi

Versiohistoria

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
21.8.2023	Otsikkoon vaihdettu "tietoturva" -> "käsittely", muutettu kuntayhtymä hyvinvointialueeksi, kpl 1 täsmennetty käsitteitä: rekisterinpitäjä, palveluntuottaja, rekisteröity, henkilötieto, käsittelijä, käsittely, toimenpiteet; kpl 3.1. täsmennetty tietojen luovuttamista ja lisätty sähköinen toimitustapa; kpl 4 päivitetty kokonaisuudessaan; kpl 5 päivitetty viisi ensimmäistä kappaletta; kpl 6 yksittäisiä täsmennyksiä lisätty asiakastietolaki ja lisätty tieto laista, jotka kumoutuvat; liite 1 päivitetty lääkkeiden annosjakelun osuus ja lisätty silppurilla hävittäminen; liite 2 päivitetty mielenterveyspalveluiden yhteyshenkilö; lisäksi useita	Tiina Vatanen, Anu Mutanen, Johanna Roivas, Mirja Vilpponen

	pienempiä täsmennyksiä ja ohje siirretty uudelle ohjepohjalle	
X.XX.2022		Etunimi Sukunimi
X.XX.2022		Etunimi Sukunimi
X.XX.2022		Etunimi Sukunimi

Sisällysluettelo

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

Liite 1: Arkistoitavat asiakirjat

Liite 2: Yhteyshenkilöt

1 Käsitteet

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

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

Asiakasasiakirjalla tarkoitetaan asiakaslaissa tarkoitettua asiakirjaa sekä potilaslaissa tarkoitettua potilasasiakirjaa.

Palvelunjärjestäjänä Siun sote voi hankkia palveluita ostopalveluna toiselta palvelunantajalta mm. yksityisiltä palveluntuottajilta.

Yksityisellä palveluntuottajalla tarkoitetaan ostopalvelun tuottajaa, palvelusetelituottaja, palvelunantajaa tai sopimustoimittajaa, joka toteuttaa Siun soten tilaaman palvelun.

Siun sote toimii **rekisterinpitäjänä** sen toiminnassa tai ostopalveluna järjestetyssä toiminnassa syntyville tai toimintaa varten kerätyille ja tallennetuille tiedoille. Siun sote määrittelee, mihin tarkoitukseen ja millä tavalla henkilötietoja käsitellään. Siun sotella on rekisterinpitäjänä velvollisuus ja vastuu toimia tietosuojaperiaatteiden mukaisesti sekä osoittaa noudattavansa toiminnassaan tietosuojasäädöksiä.

Siun soten eri rekistereille on nimetty aluehallituksen päätöksellä **rekisterinpitäjän edustajat**, jotka edustavat rekisterinpitäjää, kun on kyse tietosuojasetukseen perustuvista rekisterinpitäjän velvollisuuksista.

Rekisteröity tarkoittaa henkilöä, jonka tietoja on tallennettu johonkin rekisteriin ja jonka tietoja käsitellään ennalta määriteltyä käyttötarkoitusta varten.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tunnistettavana pidetään sellaista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen (mm. nimi, henkilötunnus) tai yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella. Henkilötietoja ovat nimen ja henkilötunnuksen lisäksi myös mm. henkilön kotiosoite, puhelinnumero, henkilön kasvot sisältävä kuva, sijaintitieto, auton rekisterinumero, kiinteistötunnus, työaseman IP-osoite tai sormenjälki. Myös sähköpostiosoite on henkilötieto, etenkin jos se muodostuu henkilön etu- ja sukunimestä.

Henkilötiedon käsittelijä (yksityinen palveluntuottaja): Henkilötietojen käsittelijä toimii rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti sen puolesta tai sen lukuun. Rekisterinpitäjä määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät tekniset ja organisatoriset suojatoimet niin, että käsittely täyttää tietosuojasetuksen vaatimukset.

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa Henkilötietojen käsittely tarkoittaa henkilötietoihin kohdistettua toimintaa. Käsittely voi olla joko automaattista tietojärjestelmällä tapahtuvaa tai paperisten asiakirjojen manuaalista käsittelyä. Tiedon käsittelyä on tietojen kerääminen, tallentaminen, järjestäminen, jäsentäminen, säilyttäminen, muokkaaminen tai muuttaminen, kysely, käyttö, tietojen luovuttaminen tai asettaminen saataville, tietojen yhteensovittaminen tai yhdistäminen, käytön rajoittaminen, poisto tai tuhoaminen. Myös tiedon katselu tai haku sähköisestä järjestelmästä tai tietokannasta ja on henkilötietojen käsittelyä.

Teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä voidaan varmistaa ja osoittaa, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuoja-asetusta. Toimenpiteitä määriteltessä tulee huomioida käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset. Lisäksi on huomioitava rekisteröityjen oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit. Toimenpitein varmistetaan, että käsitellään vain kunkin käsittelytarkoituksen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, eikä henkilötietoja saateta sivullisten tai rajoittamattoman henkilömäärän saataville.

- Teknisillä toimenpiteillä tarkoitetaan mm. riittävää tietojärjestelmien tietoturva eli esim. tarvittavia järjestelmän suojausmenetelmiä, tietojen salausta, tiedon pseudonymisointia tai tiedon anonymisointia. Teknisillä toimenpiteillä tarkoitetaan myös kykyä taata käsittelyjärjestelmien ja palvelujen jatkuva luottamuksellisuus, eheys, käytettävyyys ja vikasietoisuus sekä kyky palauttaa nopeasti tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin fyysisen tai teknisen vian sattuesssa. Teknisiin toimenpiteisiin kuuluvat myös tila- ja kulunvalvonta, käyttöoikeusrajoitukset ja käytön valvonta sekä tietojärjestelmien auditoinnit.
- Organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan mm. henkilöstön ohjeistus, koulutus, salassapitositoumukset, henkilötietojen käsittelyn minimointi, tehtävien ja henkilötietojen käsittelyn läpinäkyvyys, sekä sen mahdollistaminen, että rekisteröity voi valvoa tietojenkäsittelyä.

2 Rekisterinpitäjä ja rekisterinpitäminen

Siun sote on kaikkien ostopalveluna tuotettujen asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjyydestä 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 sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 24§ (kumoutuu 31.12.2023), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 13 § (astuu voimaan 1.1.2024)
- **Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- tai potilastietojen rekisterinpitäjä on Siun sote** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 11 §)

Tukipalvelurekisterissä oleva palveluntuottaja, joka myy sosiaali- ja terveydenhuollon tukipalveluja asiakkaalle, ei käsittele tai kirjaa asiakas- tai potilastietoa. Palveluntuottajat voivat kerätä tietoa asiakkaistaan laskutusta varten, jolloin he toimivat näiden tietojen osalta rekisterinpitäjinä.

Siun soten ja palveluntuottajan välisessä **sopimuksessa tulee sopia aina yksityiskohtaisesti palvelussa tapahtuvasta henkilötietojen käsittelystä**. 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 ostopalveluissa muodostuneiden tietojen osalta:

- EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa rekisterinpitäjälle säädetyistä velvoitteista
- asiakas- ja potilastietojen pysyvistä säilyttämisestä ja hävittämisestä
- EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta yhdessä palveluntuottajan kanssa sekä niihin liittyvistä päätöksistä
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999 (julkisuuslaki) annetussa laissa viranomaiselle säädetyistä velvoitteista sekä asiakas- ja potilastietojen tiedonsaantiin liittyvistä päätöksistä

Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä vastaa:

- asiakas- ja potilastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta rekisterinpitäjän lukuun
- käyttöoikeuksien antamisesta asiakas- ja potilastietoihin omassa organisaatiossaan
- henkilötietojen käsittelyn ohjauksesta ja valvonnasta omassa organisaatiossaan tai alihankkijansa suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä
- alkuperäisten asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisesta rekisterinpitäjälle siten kuin on sovittu, kuitenkin viipymättä asiakassuhteen päätyttyä
- EU:n yleisen tietosuojasetuksessa ja julkisuuslaissa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta yhdessä rekisterinpitäjän kanssa

3.1 Rekisteröidyn oikeudet, tietopyynnöt ja reklamaatiot

Palveluntuottaja ilmoittaa Siun sotelle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä (Henkilötietojen käsittelyn ehdot). 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, vaan ohjaa ne käsiteltäväksi rekisterinpitäjälle.

Palveluntuottaja lähettää saamansa **pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista asiakas- tai potilastiedoista Siun soten kirjaamoon** (suojatulla sähköpostilla: <https://www.siunsote.fi/ohje-suojatun-sahkopostin-lahettamiseen?inheritRedirect=true> tai postilla 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. Pyynnöt voivat edellyttää palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa tai henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa.

Palveluntuottaja voi kuitenkin keskustella asiakkaan laillisen edustajan (esim. huoltaja) tai muun tiedonsaantiin oikeutetun henkilön (esim. edunvalvoja) tai asiakkaan ilmoittaman yhteyshenkilön kanssa asiakkaan päivittäisestä hoidosta ja palvelusta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi asiakkaan vointiin tai lääkehoitoon liittyvät tiedustelut. Huomioitavaa on kuitenkin, että asiakkaan lääkelistaa ei voida luovuttaa tulosteena palveluntuottajan toimesta, vaan tällöin kyse on tietopyynnöstä, joka tulee käsitellä yllä olevan ohjeistuksen mukaisesti.

Mikäli palveluntuottajan toiminnasta **reklamoidaan palveluntuottajalle, joko palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen, tulee palveluntuottajan toimittaa saamansa reklamaatio Siun soten kirjaamoon** (suojatulla sähköpostilla: <https://www.siunsote.fi/ohje-suojatun-sahkopostin-lahettamiseen?inheritRedirect=true> tai postilla kirjaamo, M-talo, 3. krs. Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu). Siun sote on vastuussa reklamaatioon vastaamisesta ja pyytää tarvittavat selvitykset palveluntuottajalta vastauksen antamiseksi.

3.2 Tietojohdaminen

Siun soten 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 veloitusetta 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 määräysten 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 8/2023: käyttöönoton valmistelu vuonna 2024-2025).

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 Ostopalvelun valtuutusta).

3.4 Valtakunnallisten Kanta-palveluiden Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Rekisterinkäyttöoikeus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, astuu voimaan 1.1.2024) velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön kirjaamaan asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Sama laki velvoittaa myös sosiaalihuollon julkisia ja yksityisiä palvelunantajia liittymään valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttäjiksi. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ottaa sosiaalihuollon osalta Kanta-palvelut käyttöön siirtymäaikojen puitteissa:

Julkisen sosiaalihuollon palvelunjärjestäjien ja julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivien yksityisten palveluntoteuttajien on liityttävä Kanta-palvelujen käyttäjäksi ja aloitettava asiakasasiakirjojen tallentaminen Kanta-palveluihin viimeistään alla olevan aikataulun mukaisesti.

THL:n antaman määräyksen mukaisesti asiakastiedot tulee jatkossa kirjata palvelutehtävittäin jo sosiaalipalveluittain kohdistettuina rakenteisessa muodossa ja kirjaamisessa tulee käyttää kansallisesti määriteltyjä asiakasasiakirjarakenteita. Asiakasasiakirjarakenteet on määritelty Sosmeta-palvelussa.

- Lapsiperheiden, työikäisten ja iäkkäiden palvelutehtävissä syntyvät asiakirjat viimeistään **1.9.2024**
- Lastensuojelun palvelutehtävissä syntyvät asiakirjat viimeistään **1.3.2025**
- Vammaispalvelujen palvelutehtävissä syntyvät asiakasasiakirjat viimeistään **1.9.2025**
- Päihde- ja riippuvuustyön palvelutehtävissä syntyvät asiakasasiakirjat viimeistään **1.3.2026**
- Perheoikeudellisten palvelujen palvelutehtävissä syntyvät asiakasasiakirjat viimeistään **1.9.2026**

Huomioitavaa on, että myös palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen (itsemaksavat asiakkaat, omarahoitteiset palvelut) perustuvassa yksityisessä sosiaalihuollossa syntyvien asiakasasiakirjojen tallentaminen on aloitettava valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin **1.1.2026** alkaen.

Kun julkinen palvelunjärjestäjä ja yksityinen palveluntuottaja ovat liittyneet Kanta-palveluiden käyttäjiksi, on mahdollista ottaa käyttöön sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuus. Sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden avulla palvelunjärjestäjä antaa palveluntuottajalle oikeuden käyttää omassa rekisterissään olevia asiakastietoja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta silloin, kun palvelunjärjestäjä hankkii asiakkaan tarvitseman palvelun palveluntuottajalta. Rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuuden käyttöönotto mahdollistuu Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen osalta Kanta-liitynnän myötä ensimmäisten palvelutehtävien osalta 1.9.2024 mennessä ja sen jälkeen siirtymäaikojen mukaisesti palvelutehtävittäin. Käyttöönotto edellyttää yksityiseltä palveluntuottajalta käytössä olevaa Kanta 2. tai 3. vaiheen toiminnallisuudet sisältävää asiakastietojärjestelmää.

Kanta-palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa antaa Kelan Kanta-palvelut. Sosiaalihuollon asiakastiedonarkisto palvelee myös yksityisten palvelunantajien tarpeita, mutta tärkeintä on, että niin julkisella palvelunjärjestäjällä kuin yksityisellä palveluntuottajallakin on käytössään Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä. Kanta-palveluihin ja tiedonhallintaan liittyvissä kysymyksissä Kelan Kanta-palvelut neuvovat ja ohjeistavat yksityisiä palveluntuottajia.

Yksityisten sosiaalipalvelua tuottavien yritysten on liityttävä Kanta-palveluihin asiakastietolain velvoitteiden mukaisesti ja otettava käyttöönsä Rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuus.

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.

Henkilötietojen käsittelijän rekisterinpitäjän lukuun toteuttamaa henkilötietojen käsittelyä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti määritettävä sopimuksella tai muulla sitovalla asiakirjalla, jossa vahvistetaan tietojen käsittelyn tarkoitus, luonne, kohde, kesto, henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän velvollisuudet ja oikeudet. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella Henkilötietojen käsittelyn ehdot liitetään osaksi hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välistä sopimusta silloin, kun palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun. Ehtoja sovelletaan myös palvelusetelipalvelujen tuottajaksi hakeutuvien palveluntuottajien osalta.

Henkilötietojen käsittelytoimien kuvausta (ehtojen liite) käytetään ensisijaisesti hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteenä, jolloin se muodostaa ehtojen kanssa selkeän kokonaisuuden. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksen tarkoituksena on määritellä käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee hyvinvointialueen puolesta. Kuvauksessa määritellään palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot, mahdolliset tietojen maantieteelliset siirrot, palveluntuottajan alihankkijoiden suorittamat hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyt sekä henkilötietojen käsittelyn suojaustoimenpiteet.

Käsittelytoimien kuvauksessa hyvinvointialue määrittelee henkilötietojen käsittelytilanteeseen soveltuvat tiedot. Määrittelystä vastaa hyvinvointialueella sopimuksesta tai palvelun hankkimisesta vastaava henkilö.

Huom! Mikäli hyvinvointialueella sopimuksesta tai palvelun hankkimisesta vastaava henkilö päättää käyttää muita ehtoja ja/tai muita kuvauksia, ko. henkilö varmistuu siitä, että ne vastaavat tietosuoja-asetuksen vaatimuksia.

Keskeinen lainsäädäntö:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), voimassa 1.1.2024 alkaen
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/2022)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), kumoutuu 1.1.2024
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Arkistolaki (831/1994)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021), kumoutuu 1.1.2024

Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen käsittelijänä rekisteröidyn informoinnista EU-tietosuoja-asetuksen mukaisesti laatimalla tietosuojaselosteen. Selostetta ei tarvitse toimittaa Siun sotelle.

Palveluntuottaja vastaa toiminnassaan syntyvien henkilötietojen käyttö- ja luovutusrekisterin (lokitiedot) tarkastuspyyntöjen käsittelystä käyttämässään asiakas-/potilastietojärjestelmässä ja sitoutuu toimittamaan pyydettyä Siun soten tietosuojavastaavalle asiakas- ja potilastiedon 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 mukaisiin 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 salassapitosääntöjä ja tietosuojaohteita. Kukin työntekijä saa käsitellä henkilötietoja vain hänen työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Palveluntuottaja hävittää tekemänsä muistiinpanot, mikäli asiakirja ei ole säädetty arkistoitavaksi. Muistiinpanot tuhotaan tietoturvalisesta 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 viipymättä palvelun päätyttyä. Palveluntuottaja toimittaa palvelun aikana maksusitoumuksen tai palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön yhteenvetoja tai raportteja, mikäli yksikkö näin edellyttää. Tiedoista saa käydä ilmi vain Siun sotelle tuotetussa palvelussa muodostuneita asiakastietoja (ks. Liite 1. Arkistoitavat asiakirjat).

Asiakirjat toimitetaan pääsääntöisesti maksusitoumuksen/palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön, jossa asiakirjat skannataan tai tallennetaan potilas- tai asiakastietojärjestelmään.

Terveysthuollon asiakirjat toimitetaan paperille tulostettuna henkilökohtaisesti tuotuna tai postitse (suosituksena kirjattu kirje). Yksittäiset asiakirjat (kuten hoitopalaute) skannataan Siun sotessa asiakas- tai potilastietojärjestelmään, joten niitä ei tarvitse järjestää arkistointia varten.

Sosiaalihuollon palveluita koskevat asiakastiedot toimitetaan pääsääntöisesti sähköisesti. Lastensuojelun asiakastiedot toimitetaan aina sähköisesti. Asiakirjojen toimittamisesta sovitaan asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa ja lähettämiseen käytetään suojattua sähköpostia. Yhden pdf-tiedoston koko voi olla maksimissaan 8 Mt tai 2 Mt asiakastietojärjestelmän teknisten rajoitusten vuoksi.

Seuraavat asiakirjat toimitetaan aina paperisessa muodossa ja ohjeen mukaisesti järjestettynä yhteyshenkilölle (ks. liite 2):

- Kotihoidon ja ikäihmisten asumispalvelujen asiakasasiakirjat
- Mielenveys- ja päihdepalvelujen asiakas- ja potilasasiakirjat

- Testiaineistot (mm. psykologit, toimintaterapeutit) vuosittain
- Kehitysvammaisten erityishuollon asiakasasiakirjat (huom! Lähetetään asiakkaan sosiaalityöntekijälle)

Asiakirjojen toimittamista valvotaan Siun soten toimesta.

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.**

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 saavat sisältää vain minimimäärän henkilötietoja ja tiedot tulee hävittää viimeistään käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

Mikäli tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä rekisterinpitäjälle tilanteen ja jatkotoimenpiteiden arvioimista varten.

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

Tietojen käytöstä syntyvien **lokietojen** osalta palveluntuottaja on rekisterinpitäjä, joten palveluntuottajan tulee säilyttää tiedot itsellään laissa säädetty säilytysaika (12 vuotta lokitapahtumasta, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, 703/2023, 23 §).

Liite 1: Arkistoitavat asiakirjat

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 nimi, hetu, asiakkaan kotikunta, ko. palvelu (esim. ikäihmisten asumispalvelu, kehitysvammaisten asumispalvelu jne.) ja palvelun päättymisvuosi. Jos palvelu on päättynyt asiakkaan kuolemaan, merkitään myös asiakkaan 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
- toimintakykytestit, jos testitulokset on kirjattu kertomukselle

3. Palveluntuottaja arkistoi seuraavat asiakirjat itse

- **Lääkkeiden annosjakelua** koskevat asiakirjat: Reseptitiedot säilytetään apteekin reseptinkäsittelyjärjestelmän aktiivirekisterissä 13 kk (tietosuojavaltuutetun linjaus Dnro 793/41/97). Reseptitiedot säilytetään apteekin rekisterissä arkistoituna 5 vuotta (Fimean määräys 2/2016). Hoitoyksikön lääkitysmuutosilmoituksia säilytetään apteekissa 12 kk.
- Siun soten toimittamat maksusitoumukset (säilytysaikausuositus 10 vuotta)
- henkilötietojen käyttö- ja luovutusrekisteri (lokitiedot) (säilytysaika 12 vuotta)
- Asiakas- ja lääkekohtaiset PKV- ja N-lääkkeiden kulutuskortit (säilytysaikausuositus 2 vuotta)
- Asiakkaiden yksityisvarojen käyttö (säilytysaikausuositus 10 vuotta)
- kuvauslupa (säilytysaikausuositus yhtä pitkään kuin itse kuvaa)

Tietoturvallinen hävittäminen tarkoittaa asiakirjojen toimittamista tietosuojajäteastiassa tietosuojajätettä käsittelevälle yritykselle tai asiakirjojen silppuamista silppurilla, jonka turvaluokitus on tasoa P-3 – P-7.

Liite 2: Yhteyshenkilöt

Seuraavat asiakirjat toimitetaan aina paperisessa muodossa ja järjestettynä yhteyshenkilölle (suosituksena kirjattu kirje):

- Kotihoidon ja ikäihmisten asumispalvelujen asiakasasiakirjat
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakas- ja potilasasiakirjat
- Testiaineistot (mm. psykologit, toimintaterapeutit) vuosittain

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.**

Asiakirjojen toimittamista valvotaan Siun soten toimesta ja toimittamatta jääneistä asiakirjoista lähetetään palveluntuottajalle muistutus.

Kotihoidon ja ikäihmisten palvelujen asiakirjat toimitetaan asiakkaan kotikunnan (kotikunta palvelun päättyessä) mukaisesti. Vastuuhenkilöt ja yhteystiedot:

- **Kitee, Rääkkylä, Tohmajärvi:** asiakasmaksusihteeri Ritva Lötjönen (kotihoito) ja asiakasmaksusihteeri Eija Pennanen (palveluasuminen), Savikontie 15, 82500 Kitee.
- **Liperi:** asiakasmaksusihteeri Marjaana Mutanen, 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 (esim. psykologit, puheterapeutit) testiaineistojen palautus koko Siun soten alueelta: tietopalvelusihteeri Juha Pitkänen, Tikkamäentie 16, E/K, 80210 Joensuu, p. 050 571 6529

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasasiakirjat toimitetaan asiakkaan kotikunnan (kotikunta palvelun päättyessä) mukaisesti. Vastuuhenkilöt ja yhteystiedot:

Päihdepalvelut, koko Siun soten alueelta: palvelusihteeri Noora Turunen, Noljaantie 17 B, 80130 Joensuu

Mielenterveyspalvelut:

- **Joensuun kantakaupunki, Eno, Pyhäselkä, Tuupovaara, Kiihtelysvaara, Kontiolahti, Polvijärvi, Outokumpu, Liperi ja Heinävesi:** palvelusihteeri Kati Heinonen, Torikatu 30 B, 3. krs, 80100 Joensuu
- **Kitee, Rääkkylä, Tohmajärvi, Ilomantsi:** osastonsihteeri Pirkko Ikonen, Kiteentie 9-11, 2. krs., 82500 Kitee
- **Lieksa, Juuka:** palvelusihteeri Eila Nuutinen, Moisionkatu 1, 2. krs., 81700 Lieksa
- **Nurmes (Valtimo):** palvelusihteeri Anna-Liisa Nevalainen, Porokylänkatu 1, 75530 Nurmes

Mikäli mielenterveys- ja päihdepalveluissa ennen Siun sotea (ennen 1.1.2017 päätynyt asiakkuus) päättäneiden asiakkuuksien asiakirjoja on jäänyt toimittamatta, toimita ne alla olevan mukaisesti.

- Joensuu: Rantakylän terveysasema, Ruoritie 3, 80160 Joensuu, yhteyshenkilö Juha Pitkänen, p. 0505716529
- Kontiolahti: Rantakylän terveysasema, Ruoritie 3, 80160 Joensuu, yhteyshenkilö Juha Pitkänen, p. 0505716529
- Polvijärvi: Polvijärven terveysasema, Polvijärventie 20 A, 83700 Polvijärvi, yhteyshenkilö Merja Halonen, p. 013 330 7265
- Tohmajärvi: E/K potilaskertomusarkisto, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu, yhteyshenkilö Juha Pitkänen, p. 0505716529
- Lieksa: palvelusihteeri Eila Nuutinen, Moisionkatu 1, 2. krs, 81700 Lieksa, p. 013 3307496
- Liperi: Liperin terveysasema, Käsämäntie 111 C, 83100 Liperi, yhteyshenkilö Sari Saarelainen, p. 013 330 8286
- Outokumpu: Outokummun terveysasema: miepän toimipiste, Sairaalankatu 8, 83500 Outokumpu, yhteyshenkilö: Anne Heinonen p. 013 330 7738
- Kitee: E/K potilaskertomusarkisto, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu, yhteyshenkilö Juha Pitkänen, p. 0505716529
- Juuka: Juuan terveysasema, Aimontie 7, 83900 Juuka, yhteyshenkilö: Merja Halonen, p. 013 330 7265
- Nurmes ja Valtimo: Nurmeksen terveysasema, Porokylänkatu 1, 75530 Nurmes, yhteyshenkilö: Anna-Liisa Nevalainen (Eija Nuutinen) p. 013 330 7507
- Heinävesi: sairaanhoitaja Hilikka Ihalainen, Heinäveden terveysasema, Sairaalantie 4, 79700 Heinävesi, yhteyshenkilö p. 013 330 72 81
- Ilomantsi: Ilomantsin terveysasema, Henrikintie 4, 82900 Ilomantsi, yhteyshenkilö: Seija Tahvanainen, p. 013 330 9026
- Rääkkylä: Rääkkylän terveysasema, Kinnulantie 22, 82300 Rääkkylä, yhteyshenkilö: Liisa Hirvonen, p. 013 330 4669