

**Oulu**

# **KOTIHOIDON PALVELU- SETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

Hyvinvointilautakunta  
13.11.2014, 20.10.2016,  
21.8.2018, 29.10.2019 ja  
16.3.2021

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Sääntökirja</b> .....	<b>3</b>
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala .....	3
1.2. Sääntökirjan muuttaminen .....	3
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika .....	3
<b>2. Määritelmät</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Palveluntuottaja</b> .....	<b>4</b>
3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	4
3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä .....	5
3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	5
3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	5
<b>4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot</b> .....	<b>8</b>
4.1. Asiakkaan asema .....	8
4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	9
<b>5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä</b> .....	<b>10</b>
<b>7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito</b> .....	<b>11</b>
<b>8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta</b> .....	<b>12</b>
8.1. Kunta.....	12
8.2. Asiakas .....	12
8.3. Laskutus PSOP-järjestelmän kautta .....	12
<b>9. Vastuut ja vakuutukset</b> .....	<b>13</b>
<b>10. Verotus</b> .....	<b>13</b>
<b>Palvelukohtainen osio – kotihoito</b> .....	<b>15</b>
<b>1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset</b> .....	<b>15</b>
1.1. Henkilöstö ja osaaminen.....	15
1.2. Laadunhallinta .....	17
1.3. Palvelun sisällön vaatimukset.....	17
1.4. Ympäristöasiat .....	20
1.5. Kotihoidon palvelukuvaus .....	20
<b>2. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä asiakkaalle</b> <b>25</b>	
<b>3. Asiakastietojärjestelmä ja RAI- arviointijärjestelmä</b> .....	<b>27</b>
3.1. Asiakastietojärjestelmä .....	27
3.2. RAI- arviointijärjestelmä .....	27
<b>4. Palvelusetelin arvo kotihoidossa</b> .....	<b>28</b>
<b>5. Hinnat ja hintojen muutos</b> .....	<b>28</b>
<b>6. Laskutus kunnalta ja asiakkaalta</b> .....	<b>29</b>
<b>7. Virhe, sakko, palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruminen</b> .....	<b>29</b>
<b>8. Sopimusperusteinen varautuminen</b> .....	<b>31</b>

## LIITTEET

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1. Sääntökirja

### 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettua hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

### 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. 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;
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat

amat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluujujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla;
5. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;
6. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi)

### 3. Palveluntuottaja

#### 3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistaautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>).

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Tilaajalle valvonnan kannalta olennaiset tiedot. Lisäksi Palveluntuottajan tulee sallia Tilaajan palveluyksikköön tekemät valvonta-/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.

### 3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

### 3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

### 3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaali-

huollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Sellaiset palveluntuottajat, joiden toimintana on kotipalvelun tukipalvelut, voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen. Jos palveluntuottaja irtisanoutuu Oulun kaupungin palvelusetelituottajuudesta, irtisanomisaika sovitaan tilaajan kanssa siten, että asiakkaiden jatkohoito voidaan turvata.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jolleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan ([www.tilajavastuu.fi](http://www.tilajavastuu.fi)). Oulun kaupunki on ottanut käyttöön Tilaajavastuu.fi Luotettava Kumppani -palvelun. Mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, ja käyttää palveluntuottajaksi hakeutumisessa sähköistä järjestelmää, saadaan Tilaajavastuu.fi – palvelun viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon yhteydessä. Oulun kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilaajavastuu.fi -palveluun.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta.

### **Vaadittava raportointi**

Vaadittavat raportit toimitetaan Oulun kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Toimintakertomus tulee liittää PSOP järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Toimintakertomus sisältää palveluntuottajan tiedot edellisen vuoden toiminnasta mm.:

- yhteystiedot,
- tiedot henkilökunnan määrästä, vaihtuvuudesta, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja
- lääkeshoidon osaamisen varmistamisesta
- asiakasmäärästä
- yhteenveto tehdyistä asiakastyytyväisyyskyselyistä,
- yhteenveto haitta- ja vaaratapahtumien raportoinnista.
- Yhteenveto asiakkaiden tekemistä muistutuksista, kanteluista ja korvausvaatimuksista, muistutuksiin ja kanteluihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja tiedottaa kuntaa läpi vuoden:

- toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

- Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä

- vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- palvelua koskevista muistutuksista, sosiaalihuoltolainmukaiset henkilökunnan epäkohdailmoitukset (48§ ja 49§), kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.
- tehtyjen RAI-arviointien määrä/asiakasmäärä ilmoitetaan 2 x vuodessa (31.3. ja 30.9.) tilanteesta.

Oulun kaupunki edellyttää yksityisiltä palvelun tuottajilta haitta- ja vaaratapahtumien järjestelmällistä raportointia. Raportointi voi tapahtua joko sähköisessä järjestelmässä tai manuaalisesti lomakkeille, jotka on suunniteltu ao. tarkoitukseen. Poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti –tapahtumien analysointi antaa tärkeää tietoa niiden syntyyn johtaneiden tekijöiden selvittämiseksi. Tavoitteena on tunnistaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä riskejä ja määritellä vaadittavia toimenpiteitä riskienhallintaan.

## 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 4.1. Asiakkaan asema

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

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin palveluohjausyksikön sosiaalityöntekijä/palveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä sosiaalityöntekijä/ palveluohjaaja on tehnyt palvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä tai esim. soittamalla palveluntuottajalle.



Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä palvelusetelijärjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä palvelusuunnitelman.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

#### **4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielenpuiten, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi pal-

velun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

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. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

PSOP-järjestelmän eri ominaisuudet otetaan käyttöön asteittain ja käyttöönottoaikataulusta informoidaan erikseen palveluntuottajia.

## 7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Asiakkaalle palvelua tuottaessa syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava kulloinkin voimassa olevan tietosuoja- ja henkilötietolainsäädännön sekä arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki), kulloinkin voimassa olevaa tietosuoja- ja henkilötietolainsäädäntöä sekä Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK (ei Oulun kaupungin Effica)- ja manuaalinen aineisto toimitetaan ikäihmisten palveluohjaukseen, Elekroniikkatie 3, 90 590 Oulu. Palveluntuottajan on luovutettava asiakas- ja potilasasiakirjat mahdollisimman pian sen jälkeen, kun asiakkuus on päättynyt ja tarvetta asiakkaan henkilötietojen käsittelylle ei ole.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, eikä muutoksia tapahdu, kirjaukset voidaan tehdä kerran viikossa. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Oulun kaupungin Effica- tai muun asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovi-taan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin.

Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn ehtoja (Liite 2) liitteineen.

## **8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta**

### **8.1. Kunta**

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Sähköisen järjestelmän käyttöönoton jälkeen laskutuksen suhteen toimitaan kohdan 8.3 mukaan.

### **8.2. Asiakas**

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

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Oulun kaupungin asiakasmaksuyskikköön heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

### **8.3. Laskutus PSOP-järjestelmän kautta**

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteiden, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohdaisen tilitysaineiston.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

## 9. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

Oulun kaupunki ei ole miltään osin taloudellisessa vastuussa kustannuksista, menetyksistä tai muista vahingoista, jotka johtuvat siitä, että palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa ottaa tai pitää voimassa tämän kohdan mukaisen vakuutusturvan taikka siitä, että vakuutusturva ei ole ollut määrältään riittävä kattamaan vahinkoja. Mikäli palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttama vahinko jää palveluntuottajan palvelulle ottaman vakuutuksen omavastuusuutta pienemmäksi, palveluntuottaja on siitä huolimatta velvollinen korvaamaan vahingon asiakkaalle.

## 10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määritelyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

Yksityisten sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta on verottajan ohje seuraavassa linkissä

<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen-arvonlisäverotus/>.

Ohjeessa on kerrottu, milloin palveluntuottaja voi myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomana.

# Palvelukohtainen osio – kotihoito

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (2014/1301) 19 §:n tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan kaiken ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoidon tavoitteena on tukea kaiken ikäisten asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia, vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Asiakkaille, jotka saavat vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin, ja vähintään 20% sotainvalideille ei järjestetä kotihoitoa palvelusetelillä, koska näillä asiakasryhmillä palvelut ovat maksuttomia.

## 1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

### 1.1. Henkilöstö ja osaaminen

	<p>Kotipalvelun vastuhenkilö on merkitty aluehallintoviraston/ Valviran päätökseen merkitty palveluntuottaja yksityisten sosiaalipalveluntuottajien rekisteriin. Mahdollisesta vastuuhenkilön vaihtumisesta palveluntuottaja on tehnyt kirjallisen ilmoituksen aluehallintovirastolle ja Oulun kaupungille.</p> <p>Terveydenhuollon (kotisairaanhoidon) osalta terveydenhuollon palveluista vastaavasta johtajasta on aluehallintoviraston/ Valviran päätös. Mahdollisesta terveydenhuollon vastaavan johtajan vaihtumisesta on aluehallintoviraston/ Valviran päätös.</p> <p>Vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.</p>
	<p>Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista oikeutta harjoittaa sosionomin tai geronomin ammattia tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (153/2016) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan nimikettä tai sitä edeltäneen kodinhoitajan nimikettä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.</p>
	<p>Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalla henkilöstöllä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia. Palveluntuottajan asiakasmäärästä riippuen sairaanhoitaja/terveydenhoitaja määrä henkilökunnassa voi vaihdella, mutta vähintään yksi sairaanhoitaja/terveydenhoitaja / 30-40 asiakasta kohden.</p>

	<p>Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus sekä voimassa oleva lääkehoitolupa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritetty.</p>
	<p>Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.</p>
	<p>Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Oulun kaupunki. Palveluntuottaja on yhteisessä kotisairaanhoidon asiakkaan hyvinvointikeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointikeskuksille kotihoidon asiakasmäärät neljä kertaa vuodessa (maalis-, kesä-, syys- ja joulukuussa) lääkäriresurssin varaamisen vuoksi. Hyvinvointikeskusten varaamalla lääkärin konsultaatioajalla ns. paperikierrolla palveluntuottajan hoitajan on oltava läsnä tai etäyhteydellä paikalla.</p>
	<p>Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Yhtenä keskeisenä perehdyttämisen ja kouluttamisen alueena on muistisairaana asiakkaan hoito ja kohtaaminen.</p> <p>Yhtenä osana perehdyttämistä on tässä sääntökirjassa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilökunnan kanssa.</p>
	<p>Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.</p>
	<p>Henkilöstöllä on riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.</p>
	<p>Palveluntuottajalla on THL:n turvallinen lääkehoito - oppaan (Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 14/2015) mukainen toimintayksikön terveydenhuollosta tai lääketieteellisestä toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat lääkärin allekirjoittamat lääkehoitoluvat.</p>
	<p>Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden päivän sisällä palvelun tilaamisesta.</p> <p>Työpöydyköt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00-16.00 välisenä aikana. Kotiutuville palveluntuottajan ns. vanhoille asiakkaille (=palvelu- ja hoitosuunnitelma olemassa) palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisaikana.</p> <p>Palveluntuottajan on oltava tavoitettavissa asiakkaiden hoitoon ja palveluun liittyvien yhteistyötahojen kanssa saman päivän aikana. Iltaisin palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa klo 21 saakka.</p>
	<p>Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palkatessaan sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.</p>
	<p>Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.</p>
	<p>Palveluntuottajan tulee turvata kaikilla mahdollisilla käytössään olevilla keinoilla se, että henkilöstön vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.</p>



## 1.2. Laadunhallinta

	Kotihoidon toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.
	Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
	Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito –suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia.
	Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.
	Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
	Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.
	Palveluntuottajan vastaus asiakkaan muistutukseen: - muistutukseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 1-4 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. - Vastaus muistutukseen on annettava asiakkaalle sekä kunnalle kirjallisena.

## 1.3. Palvelun sisällön vaatimukset

<p>Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin palveluohjausyksikön sosiaalityöntekijä/ palveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika sekä tehnyt palvelupäätöksen. Palvelupäätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu, onko kyseessä kotipalvelukäynti vai kotisairaanhoitokäynti. Jos kyseessä on kotisairaanhoitokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat kotipalvelutehtävät.</p> <p>Palveluohjaajan/sosiaalityöntekijän päätös myönneistä palveluista sekä maksuyksikön asiakkaan palveluseteliarvon maksupäätös tehdään ensimmäisen arviointikäynnin jälkeen. Palvelut voidaan kuitenkin aloittaa aikaisemmin suullisella sopimuksella.</p>
<p>Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Oulun kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua.</p>

	<p>Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.</p>
	<p>Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan Oulun kaupungin palveluohjausyksikön sosiaalityöntekijä/ palveluohjaaja tekemän palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.</p>
	<p>Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omaisen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty. Omahoitajan yhteystiedot kirjataan LifeCare TIIV-lomakkeelle.</p>
	<p>Asiakkaalta/omaisilta/läheisiltä sekä palveluohjausyksiköltä saamien tietojen ja palveluohjausyksikön tekemän hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta palveluntuottaja tekee kuukauden sisällä asiakkaalle yksilöllisen tavoitteellisen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaavan kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelman, joka sisältää elämäntiedot ja huomioi asiakkaan arkielämän totutut tavat. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan osallistuminen, henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja omaisen/ läheisen osallistuminen. Hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan myös asiakkaalle.</p>
	<p>Mahdollisista asiakkaan itse ostamista palveluista palveluntuottaja ja asiakas laativat erillisen sopimuksen ja asiakkaan itse maksamat palvelut on selkeästi eritelty hoito- ja palvelusuunnitelmassa.</p>
	<p>Tuottajalta edellytetään RAI- arviointijärjestelmän käyttöönottoa. Käyttöönoton ajankohdasta vaikuttaa mm. asiakasmäärä. Tilaa ilmoittaa, milloin RAI tulee ottaa käyttöön.</p> <p>Palveluntuottaja huolehtii henkilökuntansa riittävästä RAI osaamisesta, johon sisältyy THL verkkokoulutus ja Raisoftin verkkokoulutus. Käyttäjätunnukset työntekijälle annetaan RAI- järjestelmään näiden koulutusten suorittamisen jälkeen.</p> <p>RAI-arviointi tehdään kaikille kotihoidon asiakkaille sekä niille kotisairaanhoidon ja kotipalvelun asiakkaille, joille on myönnetty palvelua yli 6 tuntia/kk. Palveluntuottaja tarkistaa palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden puolivuositain perustuen mm. RAI-arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Puolen vuoden välein asiakkaalle tehtävästä RAI-palvelutarpeenarvioinnista palveluntuottaja ei voi laskuttaa kuntaa. Kustannus edellä mainitusta arvioinnin tekemisestä tulee sisältyä tarjouksessa esitettyyn kotihoidon tuntihintaan.</p> <p>Palveluntuottaja huomioi puolivuositaisissa RAI-arvioinneissa esiin nousseet muutokset asiakkaan palvelussa.</p>
	<p>Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaa palveluohjausyksikkö.</p>
	<p>Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen palveluohjausyksikköön, joka yhteistyössä asiakkaan ja tuottajan vastuuhoitajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.</p> <p>Palveluntuottaja ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä ja palvelun-</p>

	<p>keskeytyksistä palveluohjausyksikölle.</p> <p>Palveluntuottaja ilmoittaa myös palvelun päättymisestä muille asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuville osapuolille.</p> <p>Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehtävistä mahdollisista muutoksista tulee aina sopia myös asiakkaan/ omaisten kanssa ja huomioida mm. vaikutukset asiakasmaksuun.</p>
	<p>Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, kuljetuspalvelu).</p> <p>Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa hakemukset sekä huolehtii tarvittavat lääkärinlausunnot liitteeksi.</p>
	<p>Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua, jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Raha-asioiden hoidossa noudatetaan Oulun kaupungin ohjetta.</p>
	<p>Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.</p>
	<p>Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.</p>
	<p>Palveluntuottaja seuraa asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen tasoa (MNA 2x vuosi, BMI 2x vuosi ja painon seuranta 1x kk).</p>
	<p>Hoito- ja palvelusuunnitelmassa lääkehoitoon kuuluvaan lääkkeiden jakoon annoksiin suunnitellaan palvelutunteja yksilöllisen arvion mukaan.</p> <p>Jos asiakkaan lääkkeiden jakelu suoritetaan apteekin annosjakeluna, apteekin annosjakelukustannuksen maksaa kunta. Lääkkeiden annosjakelumallista on erillinen Hyvinvointilautakunnan tekemä päätös. Palveluntuottaja huolehtii annosjakeluun siirtymisen ja siihen liittyvät sopimukset.</p> <p>Osalle asiakkaista lääkehoidon toteuttamiseen käytetään lääkkeenantoautomaattia. Tilaaja järjestää palveluntuottajalle lääkkeenantoautomaatin koulutuksen. Tilaaja toimittaa lääkkeenantoautomaatin palveluntuottajan toimistolle. Ennen kuin palveluntuottaja vie automaatin asiakkaalle hän lisää asiakkaan lääkkeenantoautomaatin sähköiseen etäjärjestelmään. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan siirtymisen lääkkeenantoautomaatin käyttöönottoon sekä asiakkaan opastuksen lääkkeenantoautomaatin käytössä.</p>
	<p>Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden. Turvarannekkeen testaus tehdään 1 x kk.</p>
	<p>Osalle asiakkaista kotihoidon käynnit toteutetaan etäkotihoitona KOTAS-keskuksen toimesta. Asiakkaalle etäkotihoitoinen tabletti-laite tuodaan tilaajan toimesta ja kytketään asiakkaalle toimintakuntoon ja opastetaan välineen käytössä. Kotihoidon etäkäyntien häiriötilanteissa KOTAS-keskus ja palveluntuottaja tekevät yhteistyötä.</p>

Palveluntuottaja perehtyy palveluntuottajille tarkoitettuihin ohjeisiin ”Materiaalia Palveluntuottajille” netissä

<https://www.ouka.fi/oulu/palveluseteli/tietoa-yrittajille1> .

Myöhemmin tilaaja ilmoittaa erikseen muutoksista ja lisäyksistä netissä oleviin ohjeisiin, joihin palveluntuottaja sitoutuu perehtymään.

Palvelu tulee toteuttaa niin, että asiakkaan terveydentilan muutokset ennakoidaan ja hoidetaan mahdollisimman hyvin virka-aikana, jolloin päivystyksellisen hoidon ja palvelun tarve on mahdollisimman vähäinen.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että käytössä olevat terveydenhuollon laitteet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien antamien ohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista on laadittu laiteluettelo.

#### 1.4. Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Oulun kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa Oulun kaupungin ympäristöohjelman (Kaupunginhallitus 12.5.2014, § 230) kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.

#### 1.5. Kotihoidon palvelukuvaus

Kotihoidon tavoitteena on tukea kaiken ikäisten asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihoitolaain 19 §:n tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolaain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Asiakkaiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Annettava palvelu perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Omaisia ja läheisiä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Oulun kaupunki. Tuottaja on yhteydessä asiakkaan hyvinvointikeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

**Asiakkaiden ohjautuminen yrittäjille:** Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin palveluohjausyksikkö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman palvelun (kotipalvelu, kotisairaanhoido) sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika sekä palvelupäätöksen. Jos kyseessä on kotisairaanhoidokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat

hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset kotipalvelutehtävät. Palvelu voidaan aloittaa myös suullisella sopimuksella.

## **Kotipalvelu**

Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhelanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen edellä tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. (SHL 2014/1301).

Kotipalvelun asiakkaiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua (ml. laitoksista kotiutumistilanteet). Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä tarpeiden huomioiminen.

Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Palveluntuottaja tarkistaa palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden puolivuositain perustuen mm. RAI-arviointiin ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa.

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää toimivaltainen viranomainen. Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

### Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta
- Kylpeminen: kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois
- Pukeutuminen: pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet (sisä- ja ulkovaatteet), proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto
- Wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto. Pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus.

### Ravinto:

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet),
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo).

### Kodin hoito:

- siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti.

- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- pyykipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna, tarvittaessa osana säännöllistä kotihoitoa.

#### Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi

#### Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen
- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, (esim. omatoimisuuden tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

#### Asiointi ja saattaja-apu

- kauppapalveluihin ohjaaminen ja tilausten teossa avustaminen
- lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään

Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja omalääkärin kanssa

- sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät
  - Yleisvointi, sairauden oireet
  - Painon ja turvotusten seuranta
  - Ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
  - liman imeminen suusta
- lääkehoidon toteutus ja seuranta
  - Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa
  - Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista tai lääkkeenantoautomaatista.
  - Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille.
  - Henkilökunta vastaa ja huolehtii kaikissa tapauksissa, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
  - Kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon lääkehoidosuunnitelman mukaisesti.
- terveysterveystietoa ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta Oulun kaupungin kotihoidon käyttämillä arviointimenetelmillä
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian ja kotihoidon kanssa

Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:

- ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, perustoimeentulotuki, kuljetuspalvelut ym.
- postin avaaminen sovitusti.
- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Mikäli asiakas tarvitsee myös sairaanhoitopalveluita samalla käynnillä, se toteutetaan kotisairaanhoidon sisällönkuvaus –ohjeistuksen mukaisesti.

**Kotisairaanhoido**

Kotisairaanhoido on kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoitoa, joka on tarkoitettu kaiken ikäisille ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoitopalveluita.

Potilaan sairaanhoidon aloittamisesta ja lopettamisesta sekä potilaan siirtämisestä toiseen toimintayksikköön päättää vastaava lääkäri tai hänen antamiensa ohjeiden mukaan muu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (Terveydenhuoltolaki 57§).

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palveluiden käynnistämisvaiheessa ja tarkistetaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun muuttuessa. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, omaisten, sairaanhoitajan/ terveydenhoitajan ja muiden tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

Kotisairaanhoido kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, kognitiivista ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä.

Alla on kuvattu kotisairaanhoidon sisältöä, mutta asiakkaan saama palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Lääkehoito:

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen
- Henkilökunta vastaa ja huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen (B-lausunnot ajan tasalla)
- Kotihoidon tuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee mm. miten lääkehoidon osaamisen ylläpito on turvattu.

Voinnin seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE-muistitesti) ym.

Erikoishoidot:

- mm. erilaiset haavahoidot, korvahuuhtelu, liman imut trakeasta / nenän tai nielun alueen hengitysteistä, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, virtsa-avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreenin ja letkuruokinta.

#### Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen.

#### Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.

#### Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- kotitapaturmien ehkäisy
- Psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan

#### Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Oulun kaupunki.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

#### Muut:

- Näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen.
  - laboratoriotarvikkeet saadaan laboratoriosta
- Muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

**Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastavuus:** Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Oulun kaupungin hoitotarvikejakeluohje).

#### **Avaimet ja ovikoodit:**

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

#### **Palliativinen hoito ja saattohoito**

Palliativinen hoito tarkoittaa parantumattomasti sairaan aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa siinä vaiheessa, kun parantavan hoidon mahdollisuuksia ei enää ole. Parantumattomasti sairas saattaa tarvita pitkäaikaista, jopa vuosia kestävää oireita lievittävää hoitoa. Palliativisen hoidon päämääränä on kuolevan ja hänen läheistensä mahdollisimman hyvä elämänlaatu muistaen, että kuolema on elämään kuuluva normaali tapahtuma. Saattohoito ajoittuu lähemmäksi kuoleman todennäköistä ajankohtaa (kestoltaan viikkoja tai enintään kuukausia).



Palliativiseen eli oireita lievittävään hoitoon siirtyminen tai saattohoidon aloittaminen ovat tärkeitä päätöksiä. Saattohoitopäätöksen tekee lääkäri. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 velvoittaa kunnioittamaan potilaan itsemääräämisoikeutta.

Hoidon periaatteista eli hoitolinjauksesta tulee sopia tarpeeksi ajoissa ja yhteisymmärryksessä hoidettavan ja läheisten kanssa. Myös hoidettavan itsensä tulee olla tietoinen hoitopäätösten perusteista ja seuraamuksista. On tärkeää, että hoitokeskustelujen sisältö ja päätökset kirjataan sairauskertomukseen.

Toiminnasta saattohoitotilanteissa on erillinen ohje Oulun kaupungin internetsivuilla: ”Materiaalia palveluntuottajille” (<https://www.ouka.fi/oulu/palveluseteli/tietoa-yrittajille1> ).

## 2. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästyemisistä asiakkaalle

### Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovittuun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Peruutus tai muu ilmoitus tulee tehdä sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla (erityisesti, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää). Jos palveluntuottaja on tehnyt peruutuksen tai muun ilmoituksen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä, järjestelmä lähettää peruuttamistiedon asiakkaan kännykkään tai sähköpostiin, jos näin on sovittu. Järjestelmä lähettää asiakkaan järjestelmässä tekemästä peruutuksesta tiedon palveluntuottajalle.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

### Palvelun virhe:

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

**Palvelun viivästyminen:**

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

**Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:**

**Oikaisu/hyvitys:** Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

**Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä:** Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

**Sopimuksen purku:** Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

**Vahingonkorvaus:** Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästy johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

**Reklamaatio:** Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös kunnalle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

### 3. Asiakastietojärjestelmä ja RAI- arviointijärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Oulun kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

#### 3.1. Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot tilaajan tarjoamaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Hoidon ja palvelun kannalta on tärkeää, että hoitoon ja palveluun liittyvät tarpeelliset tiedot ovat asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden käytävissä (esim. hyvinvointikeskukset, palveluohjaus).

Lähtökohtana on, että palveluntuottaja hankkii työvälineet (tietokone, tietoliikenneyhteys ja asianmukainen virussuojaus).

Tilaajan asiakas-/ potilastietojärjestelmän käytöstä tehdään erillinen sopimus. Tilaaja vastaa asiakastietojärjestelmän lisenssi- ja koulutuskustannuksista. Tilaaja ei maksa palkkaa ym. maksuja, joita aiheutuu palveluntuottajan henkilökunnan koulutuksiin osallistumisesta.

#### 3.2. RAI- arviointijärjestelmä

Palveluntuottaja ottaa RAI-arviointijärjestelmän tilaajan kautta, tuottaja vastaa RAI-sähköisen arviointijärjestelmän kustannuksista. Asiakkaiden RAI- arviointitiedot kirjautuvat suoraan tilaajan tarjoamaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Tämä tieto on asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden käytävissä. RAI- arvioinneista saatavat yksikkökohtaiset tiedot ovat valvonnan tukena valvonnoissa ja asiakasreklamaatio tilanteissa.

##### Palveluntuottajan vastattavat kustannukset (Lifecare- ja Rai-järjestelmät)

- RAI käyttökoulutus ja niihin liittyvien uusien ohjelmaversioiden koulutukset.
- Omista tietoliikennekustannuksista, laitehankinnoista sekä niiden ylläpidosta.
- Etäyhteys vahvalla tunnistautumisella, Oulun Digin hinnaston mukaisesti (2020 hinnat: 63,90 e/kk/tunnus + kertaluonteinen tunnistautumisväline 6.20 – 20.65 e valittavasta tavasta riippuen: puhelin (0 euroa), erillinen token laite tai usb-porttiin laitettava laite)
- Tarvittaessa Oulun Digin käytön tuki (1.1.2020 hinta 68 € / tunti)
- Vuonna 2020 kustannukset ovat RAI-arviointijärjestelmän osalta noin 16,70 €/ asiakas/vuosi (kotihoito RAI-HC) ja etäyhteyden osalta kts. edellä.

Kaikissa hinnoissa alv 0%.

Palveluntuottajan vastattaviin kustannuksiin voi tulla muutoksia sopimuskauden aikana.

## 4. Palvelusetelin arvo kotihoidossa

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä ja aina kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu arvioidaan palvelusetelien tarve. Arviointi tehdään yhteistyössä palveluohjaajan kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palveluseteli päätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Lautakunta päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot säännölliselle kotipalvelulle ja säännölliselle ja tilapäiselle kotisairaanhoidolle.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kerroin
arkisin 7-18	1,0
arkisin 18-22	1,15
lauantaisin 7-18	1,2
lauantai ja arkipyhän aatto klo 18-22 ja arkipyhät ja sunnuntait klo 7-22	2,0

## 5. Hinnat ja hintojen muutos

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä seuraavasti:

- arkisin klo 7-18
- arkisin klo 18-22
- lauantaisin klo 7-18
- la ja aatto klo 18-22
- su ja arkipyhät klo 7-18
- su ja arkipyhät klo 18-22

Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa eri hinnat eri kellonajoille.

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

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle 31.10 mennessä PSOP-järjestelmän kautta.

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnat sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP). Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Kunta pitää yllä palveluntuottajien hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, kunnan hyväksymät, kulloinkin voimassaolevat palvelukohtaiset hintatiedot.

## 6. Laskutus kunnalta ja asiakkaalta

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti asiakkaan kotihoidon tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuun, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin, vastausta pyydetään –tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

### **Laskutusosoite:**

Oulun kaupunki  
Hyvinvointipalvelut  
PL 63  
90015 Oulun kaupunki

### **Liitteet osoitteeseen:**

Oulun kaupunki  
Hyvinvointipalvelut  
Taloussihteerit  
PL 37  
90015 Oulun kaupunki

Laskun ovt-tunnus/verkkolaskuosoite:  
**0037018769011102**

### **Laskituksen osalta yhdyshenkilö:**

Vanhuspalvelut: Taloussihteerit, p. 044 703 5625

## 7. Virhe, sakko, palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruminen

Jos Palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan tai Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, siinä on virhe. Virhe on mm.

- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuja asioita ei ole tehty,
- sovitulla käynnillä ei ole käyty,
- huomattava myöhästyminen sovitulta käynniltä,
- asiakkaan epäasiallinen kohtelu,
- palveluntuottaja käyttää työntekijää, jonka koulutus ei palvelukuvauksen määritelmän mukainen.

Jos Palvelussa on virhe (virhe 1), Tilaaja ilmoittaa virheestä (=reklamoi) Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa saatuaan tietää virheestä. Tilaaja ilmoittaa virheestä kirjallisesti (sähköinen viesti), josta lukien Tilaaja voi olla osoittamatta uusia asiakkaita Palveluntuottajalle. Sähköinen viesti katsotaan saapuneen Palveluntuottajalle silloin, kun se on Palveluntuottajan käytävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä virheen havaittuaan, tai saatuaan Tilaajalta tai Asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen Tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaukset ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättyä maksamasta Palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Mikäli Palvelussa on toinen virhe (virhe 2) 45 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Tilaajalla on oikeus periä Palveluntuottajalta 1000 euron suuruinen sakko. Muuten menetellään kuten virheen 1. osalta edellä on todettu. Tilaajalla on oikeus vedota toiseen virheeseen (virhe 2) siitä huolimatta, onko Tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 45 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Tilaaja käy palautekeskustelun palveluntuottajan kanssa.

Mikäli Palvelussa on yhteensä kolme (3) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Tilaajalla on oikeus periä Palveluntuottajalta 5000 euron suuruinen sakko. Muuten menetellään kuten virheen 1. osalta edellä on todettu. Tilaajalla on oikeus vedota kolmanteen virheeseen (virhe 3) siitä huolimatta, onko Tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Tilaaja käy palautekeskustelun palveluntuottajan kanssa.

Tilaajalla on oikeus em. sakkoihin osoittamatta, että Palveluntuottajan virheistä olisi aiheutunut Tilaajalle vahinkoa. Tilaajalla on oikeus vähentää sakot Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

Mikäli Palvelussa on yhteensä neljä (4) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), Tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi. Tilaajalla on oikeus vedota neljanteen virheeseen (virhe 4) ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi siitä huolimatta, onko Tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa Tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen välittömästi toteutetaan kuitenkin siten, että Asiakkaiden siirto toiselle palveluntuottajalle voidaan toteuttaa turvallisesti Asiakkaan etu huomioiden.

Edellä sanotun lisäksi Tilaaja saa peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen, jos Palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut velvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen rikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei Palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä Tilaajalle ja/tai Asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että Palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia. Tilaajalla on oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen myös tilanteessa, jossa Palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen. Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta Palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet.

Tilaajalla on lisäksi oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen, jos sääntökirjassa mainittujen ehtojen toteuttaminen ylivoimaisen esteen vuoksi tulee mahdottomaksi. Tilaa- ja ilmoittaa Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta Palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet.

Tilaajalla on oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen, jos Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos Palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä. Ennen palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta Tilaaajan tulee kirjallisesti huomauttaa Palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata Tilaaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

Jos Palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos Palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on Tilaaajalla oikeus Palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaaajan on pyrittävä ilmoittamaan Palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

Tilaaajalla on oikeus vähentää Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko.

## 8. Sopimusperusteinen varautuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatieto varautumisesta löytyy: STM ohje Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositus. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja ovat esim. vesi-, sähkö-, lämpö- ja IT-häiriöt. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava Tilaaajan antamia tarkempia ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, Palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että Palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa esim. miten toimitaan häiriötilanteissa: ketä hälytetään, miten perehdytetään, kotihoidon asiakaslista ja henkilökunnan puhelinnumerot ovat saatavilla. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä tilaaajan kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava Tilaaajan pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät Palvelun hintaan.

Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan

korvaukseen häiriötilanteisiin liittyvistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Korvauksen määrästä sovitaan Tilaaajan kanssa erikseen.

- LIITTEET:
- Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemuksen liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyinä
  - Liite 2: Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajille
    - Liite 2.1: Käsittelytoimien kuvaus
    - Liite 2.2: Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
    - Liite 2.3: Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
    - Liite 2.4: Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista



## Liite 1

## Palveluntuottajan on toimitettava Oulun kaupungille seuraavat liitteet:

Voimassa oleva potilasvakuutus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä (valtakirja vakuutusyhtiöön)  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Merkitty aluehallintoviranomaisen ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Valvovan viranomaisen lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
<b>Tilaajavastuulain</b> (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä  <input type="checkbox"/> liitedokumentti

## Liite 1

Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; sekä TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen. TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun hinnat	tallennetaan järjestelmään
Henkilötietojen käsittelyyn liittyen ”Palveluntuottajan seloste käsittelytoiminnasta” (liite 2.4)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

## Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

### 1. Yleistä

- 1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") on osa Palvelusetelin sääntökirjaa (jäljempänä "Sääntökirja") 25.5.2018 alkaen. Näissä ehdoissa määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä ehdoissa ole toisin sovittu.
- 1.2. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sääntökirjan mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisärakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.
- 1.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä näiden Ehtojen sekä näiden Ehtojen liitteiden mukaisia ohjeita sekä ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

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

### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle") mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sääntökirjan vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteeseen (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista"), jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle viipymättä.

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

#### 4. Tilaajan ohjeet

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

#### 5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapitoehtoja.
- 5.2. Palveluntuottaja on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

## 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sääntökirjan lisäksi näiden Ehtojen ehtoja.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Sääntökirjassa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sääntökirjan mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa alihankkijaa Tilaajan vaatimuksesta.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtaminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

## 7. Palvelun paikka

- 7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla ja Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä, käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella.
- 7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, molemmat osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

## 8. Tietoturvaloukkaukset

- 8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja annettava Tilaajalle liitteen (Liite 3 "Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan.
- 8.2. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista (kuten esim. tietojen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat), joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä (Liite 3 "Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") tarkemmin kuvatulla tavalla.

## 9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

- 9.1. Palveluntuottajaksi hyväksymisen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaaajan nimenomaista pyyntöä.
- 9.2. Palveluntuottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaaajalle kaikki Tilaaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

### Liitteet

Liite 1	Käsittelytoimien kuvaus
Liite 2	Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
Liite 3	Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
Liite 4	Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista

## KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

### 1. Osapuolet

Tilaaaja: Oulun kaupunki, hyvinvointipalvelut

Palveluntuottaja:

### 2. Dokumentin tarkoitus

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

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

Henkilötietojen käsittelyssä Palveluntuottajan on noudatettava Palvelusetelin Sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

### 3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

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

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat. Palvelun toteuttamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot.

### 4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan tuottamaan palvelusetelipalvelua.

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

### 5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan:

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaoloajan ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

## Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

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

### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

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

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

3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja **Tilaajan** tietojärjestelmässä:

3.3.2.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle kaikista Tilaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

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

3.3.3.1 Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuhenkilö tai pääkäyttäjä.

3.3.3.2 Palveluntuottajan tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpitovastuut.

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

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

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

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

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

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

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

3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaajan henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu.

3.3.3.11 Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Palveluntuottajan on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle.



- 3.3.3.12 Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapah-  
tumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään.
  - 3.3.3.13 Palveluntuottajan on pyydettyä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoi-  
keudet ja lokitiedot Tilaajalle veloitusetta.
  - 3.3.3.14 Tietojärjestelmän tulee tukea suostumusten ja kieltojen hallintaa, mikäli henkilötietojen kä-  
sittely perustuu suostumukseen ja/tai käsittelyn voi kieltää.
  - 3.3.3.15 Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Palveluntuottajan toimesta käsitellään  
vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja.
  - 3.3.3.16 Järjestelmässä tulee voida käyttää suojatoimena henkilötiedon anonymisointia tai pseu-  
donymisointia silloin, kun se riskiarvion perusteella on tarpeellista.
  - 3.3.3.17 Palveluntuottajan tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä  
asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.
  - 3.3.3.18 Palveluntuottajan tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan vaatimuk-  
set.
  - 3.3.3.19 Palveluntuottajan on huomioitava tietosuojaja- ja tietoturva-vaatimukset myös sovelluskehi-  
tyksessä.
  - 3.3.3.20 Palveluntuottajan ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa oikeaa henkilötietoa, vaan  
anonymisoitua, pseudonymisoitua tai testikäyttöön generoitua tietoa.
  - 3.3.3.21 Palveluntuottajan tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:
    - 3.3.3.21.1 Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
    - 3.3.3.21.2 Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
    - 3.3.3.21.3 Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.
    - 3.3.3.21.4 Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
    - 3.3.3.21.5 Mikäli järjestelmään kirjaututaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Palveluntuottajan tulee  
kuvata salasanapolitiikka.
    - 3.3.3.21.6 Mikäli järjestelmään kirjaututaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.
  - 3.3.3.22 Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa  
jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.
  - 3.3.3.23 Palveluntuottajan tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:
    - 3.3.3.23.1 Huomioitava erilaiset tietojen palautustarpeet.
    - 3.3.3.23.2 Varmuuskopiot on suojattava asianmukaisesti.
    - 3.3.3.23.3 Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.
  - 3.3.3.24 Palveluntuottajan tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukai-  
sesti riittävällä tasolla.
- 3.3.4 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötietoja käsitellään **analogisesti (paperiaineisto)**:
- 3.3.4.1 Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä  
valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsvalvonnan suoritta-  
mistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.
  - 3.3.4.2 Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteis-  
ta, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaajalle  
viivytyksettä.
  - 3.3.4.3 Palveluntuottaja saa suorittaa Tilaajan lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Tilaa-  
jan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

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

3.6 Rekisteröityjen tieto- ja tarkastuspyyntöjä koskeva ohjeistus Palveluntuottajalle:

1. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan allekirjoitetut kirjalliset tarkastuspyynnöt suoraan Oulun kaupungin kirjaamoon (PL 27, Torikatu 10, 90015 Oulun kaupunki)
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Palveluntuottaja tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Oulun kaupungin kirjaamoon.
3. Tilaaja toimittaa rekisteröityjen tarkastuspyynnöt Tilaajan organisaatiossa oikealle rekisterinpitäjälle.
4. Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa pyydetyt tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Tilaajalle.
5. Tilaaja toimittaa pyydetyt tiedot saatuaan ne Palveluntuottajalta.

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

## 5. Palveluhenkilöstö

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

## 6. Alihankkijat jotka käsittelevät henkilötietoja

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

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

## 9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

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

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

9.2.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle sähköistä aineistoa koskien

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Tilaajan järjestelmään Tilaajan kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla. Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaajalle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia.

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

**Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta**

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

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

**Perustiedot tietoturvaloukkauksesta**

Mahdollisimman tarkka kuvaus tietoturvaloukkauksesta kaiken saatavissa olevan tiedon perusteella:

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

**Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui**

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

**Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen**

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

## **Liite 2.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta**

### **Muuta**

1. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta Poliisille?
2. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta jollekin muulle viranomaiselle, mukaan lukien tietosuojan valvontaviranomaiset Euroopan unionin jäsenvaltioissa?





# OULU

## Ohje

Henkilötietojen käsittelijä voi käyttää tätä mallilomaketta dokumentoidessaan vastuullaan olevaa käsittelyä. Kysymyksessä on mallilomake tietosuojasetuksen 30 artiklan mukaisesta selosteesta käsittelytoimista.

Tarkempia ohjeita selosteen sisällöstä saa selostetta käsittelytoimista koskevasta ohjeesta.