



# Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleinen palvelusetelisääntökirja

Hyväksyjä Pohjois-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 9.10.2024 §

---

## Sisällys

<b>1 YLEISTÄ SÄÄNTÖKIRJASTA.....</b>	<b>4</b>
<b>1 MÄÄRITELMIÄ.....</b>	<b>5</b>
<b>2 PALVELUSETELIN ARVO.....</b>	<b>6</b>
<b>3 ASIAKAS PALVELUSETELIN KÄYTTÄJÄNÄ.....</b>	<b>6</b>
3.1 Verotus .....	7
3.2 Matkakustannukset, asiakasmaksu ja omavastuuosuus .....	8
3.3 Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo .....	8
3.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.....	8
3.5 Asiakkaan oikeusturvakeinoja .....	9
3.5.1 Oikaisu ja hyvitys.....	10
3.5.2 Oikeus pidättäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä .....	10
3.5.3 Vahingonkorvaus.....	10
3.5.4 Reklamaatiot ja palautteet .....	10
3.5.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	11
<b>4 PALVELUNTUOTTAJAKSI ILMOITTAUTUMINEN JA TUOTTAJAN ASEMA.....</b>	<b>11</b>
4.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen .....	11
4.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen.....	12
4.3 Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita .....	13
4.3.1 Rekisteritiedot.....	13
4.3.2 Vakuutusturva .....	14
4.4 Palvelun sisältö.....	14
4.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos.....	14
4.5.1 Kattohintainen palveluseteli.....	14
4.5.2 Muut palvelusetelit.....	15
4.5.3 Hinnan alentaminen.....	15
4.6 Palvelujen laskutus.....	15
4.7 Tilat.....	16
4.8 Henkilöstö.....	16
4.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset .....	17

---

---

4.8.2 Koulutukset.....	17
4.9 Tietojen käsittely ja hallinta.....	17
4.9.1 Rekisterinpitäjä.....	18
4.9.2 Asiakirjojen erillään pito.....	18
4.9.3 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys.....	18
4.9.4 Lokitiedot.....	19
4.9.5 Arkistointi.....	19
4.9.6 Tietoturva ja tietosuoja.....	20
4.9.7 Kanta-arkistoon liittyminen.....	20
4.9.8 Tietojärjestelmä.....	21
4.9.9 Kirjaaminen.....	22
<b>5 MUUT ERITYISET VAATIMUKSET.....</b>	<b>22</b>
5.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen.....	22
5.2 Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet.....	23
5.3 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset.....	23
<b>6 HYVINVOINTIALUEEN ASEMA PALVELUSETELILLÄ.....</b>	<b>23</b>
6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen.....	23
6.2 Palveluntuottajien valitseminen.....	24
6.3 Hyväksymisen peruuttaminen.....	24
6.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys.....	25
6.5 Palvelujen laadunhallinta- ja valvonta.....	25
<b>7 SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET.....</b>	<b>26</b>
Liite 1 Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot.....	27
Liite 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus.....	36
Liite 2 Toimitilaturvallisuutta, pääsyä järjestelmiin ja tietoihin sekä tietoaineiston käsittelyä ja säilyttämistä koskevia Tilaajan ohjeita.....	38
Liite 3 Luettelo Palveluntuottajan alihankkijoista.....	41
Liite 2 Ostopalveluntuottajien arkistointiohje.....	43
Liite 1 Arkistoitavien asiakasasiakirjojen luovutuslomake.....	46
Liite 3 Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumus.....	47
Liite 4 Käyttäjän tietoturvaohje.....	49

---

## 1 YLEISTÄ SÄÄNTÖKIRJASTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009, myöhemmin palvelusetelilaki) säädetään palvelusetelin käyttämisestä. Palveluseteli on vaihtoehto Pohjois-Savon hyvinvointialueen itse tuottamille tai ostamille palveluille. Se on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämän vuoksi sosiaali- ja terveydenhuollon potilaan ja asiakkaan (myöhemmin asiakas) asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Tällä asiakirjalla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut yleiset hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelillä järjestettävät palvelut, palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan sekä palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelusetelin nojalla palvelua tuottava henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Ilmoittautuminen palvelusetelituottajaksi tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalveluiden hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua noudattaa muuttuneita ohjeita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositmoituksen lähettämisestä ja tällöin toimiminen palveluntuottajana päättyy yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Ilmoitus lähetetään Pohjois-Savon hyvinvointialueelle alla olevaan

Palveluyksikkö

9.10.2024

---

osoitteeseen kirjallisesti. Mikäli palveluntuottaja ei toimita hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat sosiaalipalvelujen sekä terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli lainsäädäntöä tai sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiä ei noudateta.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja määrittävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan ja sen liitteiden toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tämä sääntökirja tulee voimaan 1.1.2025 ja on voimassa toistaiseksi. Tämä sääntökirja korvaa ennen 1.1.2025 voimassa olleen Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan.

## Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs  
Puijonlaaksontie 2  
PL 1711,  
70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

## 1 MÄÄRITELMIÄ

Tässä sääntökirjassa käytettävät asiakkaan, palvelusetelin, tulosidonnaisen palvelusetelin ja omavastuusuuden määritelmät vastaavat palvelusetelilain 3 §:n mukaisia määritelmiä. Sen lisäksi tässä sääntökirjassa käytetään seuraavia määritelmiä:

- 1) **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

- 2) **Kattohinta** tarkoittaa palveluseteliä, jonka enimmäishinnan hyvinvointialue on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
- 3) **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
- 4) **Palvelusetelin sääntökirjalla** tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.
- 5) **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.

## 2 PALVELUSETELIN ARVO

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

Hyvinvointialue selvittää asiakkaalle palvelusetelin arvon ja omavastuuosuuden määräytymisestä. Omavastuuosuus muodostuu palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisestä erotuksesta.

## 3 ASIAKAS PALVELUSETELIN KÄYTTÄJÄNÄ

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä on sovittava aina hyvinvointialueen kanssa. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, jotka täyttävät hyvinvointialueen ao. palvelun myöntämisperusteet. Palvelusetelilain 6 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hyvinvointialueen hänelle tarjoamasta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata asiakas korvaavien palvelujen piiriin. Hyvinvointialue arvioi palvelujen tarpeen yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen laillisen edustajansa kanssa siten kuin lainsäädännössä tarkemmin määritellään. Asiakas voi ostaa palvelusetelillä palvelua Pohjois-Savon hyvinvointialueen hyväksytyiltä palvelusetelituottajilta. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät julkisesta luettelosta palvelusetelijärjestelmän verkkopalvelusta.

### 3.1 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palvelusetelillä tuotetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Arvonlisäverolain 35 §:n mukaan 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:

- 1) valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveysterveyspalvelu.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Arvonlisäverolain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan myös sellaisia kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamman tai muun vastaavan vamman johdosta suoritettavia tulkkaukspalveluja, joita järjestetään lain nojalla tai avustetaan valtion varoin.

### 3.2 Matkakustannukset, asiakasmaksu ja omavastuuosuus

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista asiakas voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä. Hyvinvointialue ei peri palvelusetelillä järjestetyistä palveluista asiakasmaksua. Mahdollisen omavastuuosuuden perii palveluntuottaja. Sääntökirjan kappaleessa 1 ja 3 tarkempi määritelmä omavastuuosuudesta.

### 3.3 Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo

Tulosidonnaisissa palvelueteleissä asiakkaan palvelusetelin arvo määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi hyvinvointialueelle. Asiakas saa tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta kirjallisen päätöksen.

Asiakkaan palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai jos asiakkaan palvelujen tarve muuttuu.

### 3.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa palvelun tultua tuotetuksi. Jos kyseessä on määräajaksi annettava palvelu, määräajasta sovitaan asiakkaan kanssa. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen tekemistä. Lisäpalvelut eivät kuulu hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteisista lisäpalveluista palveluntuottaja ja asiakas sopivat erikseen.



Palvelukohtaisessa sääntökirjassa on kuvattu, miten palveluntuottaja voi laskuttaa palvelusetelillä hyvinvointialuetta muun muassa palvelun keskeytyessä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa tulee sopia, miten palveluntuottaja perii omavastuusuuden asiakkaalta palvelun keskeytyessä tai peruuntuessa.

Asiakkaan kuollessa palvelusetelin voimassaolo lakkaa. Kuolemantapauksissa hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle tuotetun palvelun verran kuolinpäivään saakka.

### **3.5 Asiakkaan oikeusturvakeinoja**

Asiakas voi hakea muutosta palvelusetelin arvoon tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, josta ohjeet annetaan palvelupäätöksessä.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (jäljempänä asiakaslaki), potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (jäljempänä potilaslaki) sekä kuluttajansuojalakia.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja, joita ovat mm. asiakkaan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Muistutukset toimitetaan osoitteeseen:

## **Pohjois-Savon hyvinvointialue**

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711,

70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

### **3.5.1 Oikaisu ja hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

### **3.5.2 Oikeus pidättäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine. Jos hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan antaman vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **3.5.3 Vahingonkorvaus**

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelun 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.

### **3.5.4 Reklamaatiot ja palautteet**

Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi myös hyvinvointialueelle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen asiakkaan pyynnöstä seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Hyvinvointialueelle osoitetut palautteet ja reklamaatiot lähetetään osoitteeseen:

### **Pohjois-Savon hyvinvointialue**

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs  
Puijonlaaksontie 2  
PL 1711,  
70211 KUOPIO  
kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

### **3.5.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista neuvottelemalla asia voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan tai yleisen alioikeuden käsiteltäväksi.

## **4 PALVELUNTUOTTAJAKSI ILMOITTAUTUMINEN JA TUOTTAJAN ASEMA**

Sähköinen palvelusetelijärjestelmä on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja toteutuneiden palveluiden laskutukseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta. Lisätietoa palvelusetelijärjestelmästä Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivuilla ([www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille](http://www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille)).

### **4.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen**

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisesti hyvinvointialueella käytössä olevan palvelusetelijärjestelmän kautta. Hyvinvointialueen kotisivuilla ([www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille](http://www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille)) on käytettävissä erillinen ohje palvelusetelituottajaksi hakeutumiselle ja palvelusetelituottajana toimimesta

palvelusetelijärjestelmässä.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa ajantasaiset vaaditut liitteet kerran vuodessa palvelusetelijärjestelmään 30.4 mennessä. Palveluntuottaja vastaa julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Ilmoittautumisia otetaan vastaan jatkuvasti. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään palvelusetelijärjestelmän julkiseen luetteloon, joka on hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteri. Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä ilmoittautuminen. Ilmoituksessa vaadittavat tiedot ja liitteet tulee toimittaa myös mahdollisten alihankkijoiden osalta, ellei alihankkija ole jo ennestään palveluntuottajarekisterissä.

## 4.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan pyynnöstä tai jos palveluntuottaja ei enää täytä hyväksymiselle asetettuja edellytyksiä (ks. kohta 7.3). Palveluntuottaja ilmoittaa perumisesta kirjallisen pyynnön kirjaamoon, jossa ilmenee palvelu ja viimeinen irtisanomispäivä, irtisanomisajat huomioiden. Palveluntuottajalla on kuuden (6) kuukauden irtisanomisaika asumispalveluihin liittyvien palveluiden järjestämisessä ja kahden (2) kuukauden irtisanomisaika muiden palveluiden järjestämisessä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta palvelusetelijärjestelmän sivuilta, eikä palveluntuottaja voi ottaa enää hyväksymisen peruuttamisen jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta.

Palveluntuottajan irtisanomispyynnöt toimitetaan:

### **Pohjois-Savon hyvinvointialue**

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs  
Puijonlaaksontie 2  
PL 1711,  
70211 KUOPIO

kirjaamo@pshyvinvointialue.fi

### 4.3 Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ajantasaiseen lainsäädäntöön sekä sitä koskeviin soveltamisohjeisiin ja kansallisiin määräyksiin sekä suosituksiin. Palveluntuottajan on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmin sekä muilla toimenpiteillään varauduttava sosiaali- ja terveyshuollon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä osallistuttava yhteisiin varautumistoimiin sosiaali- ja terveysministeriön julkaisun 2019:10:n mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelurekisteriin tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset edellytykset palveluntuottajan hyväksymiselle. Hyvinvointialueella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että säännöksessä mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Pohjois-Savon hyvinvointialue edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Palvelusetelitoiminnan odotetaan täyttävän hyvinvointialueen strategiset tavoitteet kestävässä kehityksessä.

#### 4.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja

- on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin,
- täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023) säädetyt edellytykset: Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelurekisteriin tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta),

- on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen tai on merkitty Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri-rekisteriin.

#### 4.3.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Sosiaalihuollon tukipalvelutuottajilla tulee olla vastuuvakuutus. Palveluntuottajan voimassa oleva vakuutusmäärä on oltava palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja vastattava muilta ehdoiltaan tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä.

#### 4.4 Palvelun sisältö

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään hyvinvointialueen vastaavalta omalta toiminnalta. Palvelukohtainen vähimmäisvaatimus on kuvattu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Hyvinvointialue hyväksyy kuvatun palvelutason toimitettujen dokumenttien perusteella siinä vaiheessa, kun se hyväksyy palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen ilmoittautumisen yhteydessä.

#### 4.5 Palvelujen hinnoittelu ja hintojen muutos

##### 4.5.1 Kattohintainen palveluseteli

Hyvinvointialue on määrittänyt palvelun enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava. Hinnan nostaminen on mahdollista hyvinvointialueen nostaessa palvelusetelin kattohintaa. Kattohinnasta päättää hyvinvointialue. Sitoutuminen kattohintaan on palveluntuottajaksi vahvistamisen hyväksymisehto.

Palveluntuottaja ilmoittaa uuden hinnan palvelusetelijärjestelmään korvaamalla voimassa olevan hinnaston. Hyvinvointialue tarkastaa hinnastot järjestelmästä.

#### **4.5.2 Muut palvelusetelit**

Palveluntuottaja voi korottaa hintojaan vuoden kuluttua palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä. Palveluntuottajan on toimitettava hinnannuutosilmoitus hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa hyvinvointialueelle palvelusetelijärjestelmän kautta sekä palveluseteliasiakkailleen. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta. Kalenterivuoden aikana on mahdollista tehdä enintään yksi hinnan nostaminen. Hyvinvointialue ohjeistaa palvelusetelijärjestelmän hinnastojen muutoksen toteuttamisesta erillisellä ohjeella, joka löytyy hyvinvointialueen kotisivuilta ([www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille](http://www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille)).

Hintoja nostaessaan palveluntuottajan on syytä ottaa huomioon, että asiakkaan omavastuun kasvattaminen voi vaarantaa tämän mahdollisuuden käyttää palvelua ja voi johtaa palvelusetelivaihtoehdosta luopumiseen.

#### **4.5.3 Hinnan alentaminen**

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkastuksia pitkin kalenterivuotta. Ilmoitus hintojen alentamisesta tulee tehdä palvelusetelijärjestelmän kautta ja se astuu voimaan aikaisintaan yhden (1) kuukauden päästä ilmoituksesta. Hinnan muutos astuu voimaan aina kalenterikuukauden alusta. Palveluntuottaja tiedottaa muuttuneen hinnan palveluseteliasiakkailleen.

#### **4.6 Palvelujen laskutus**

Asiakas toimittaa hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnustenumeron, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Palveluntuottajan on varmistettava asiakkaalta, mihin palvelukokonaisuuteen hänelle palveluseteli on myönnetty, jotta syntyy varmuus, voiko palveluntuottaja kyseistä palvelua

asiakkaalle palvelusetelillä tuottaa.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään mahdollisimman pian ja vähintään viikoittain. Kirjauksien tulee noudattaa asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin saldoa. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivän aikana. Toteutuneiden palveluiden tapahtumakirjauksista ja laskutuksesta erilliset ohjeistukset hyvinvointialueen kotisivuilla ([www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille](http://www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille)).

Hyvinvointialue perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

#### 4.7 Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että toimitiloissa huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen on täytettävä myös lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lainsäädäntöä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä. Laadunvarmistustyöhön kuuluu esimerkiksi tuotteiden ja välineiden turvallisuuden testaus sekä henkilöstön kouluttaminen hätätilanteiden varalle. Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

#### 4.8 Henkilöstö

Palveluntuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö) koko työsuhteen ajan ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palveluntuottaja vastaa myös, että yksikkö täyttää mitoitukseen liittyvät



vaatimukset. Henkilöstön on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteitten takia vaativaa. Henkilöstöllä on oltava myös riittävästi tietoa ao. asiakaskunnan sairauksista ja sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä tekijöistä ja työtavoista. Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat esim. avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa käyttämistään alihankkijoista.

#### **4.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset**

Henkilöstön pätevyysvaatimus on kuvattu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

#### **4.8.2 Koulutukset**

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä mm. täydennyskoulutuksen turvin. Palveluntuottajan henkilöstö on velvollinen osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin ja yhteistyötapaamisiin, mikäli hyvinvointialue pitää sitä tarpeellisena. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että koulutuksiin käytettyä aikaa tai muita syntyneitä kustannuksia ei erikseen korvata palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

#### **4.9 Tietojen käsittely ja hallinta**

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen ja teknologioiden käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Henkilötietojen käsittely edellyttää potilas- tai asiakassuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri säädöksissä. Tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), arkistolaki (831/1994) sekä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) ovat keskeisimmät säädökset, jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakas- ja potilastietojen tiedonhallintaa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja määräyksiä.

#### **4.9.1 Rekisterinpitäjä**

Sosiaali- ja terveystalvissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat säädösten tarkoittamia henkilötietoja. Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä siltä osin, kun se käsittelee asiakkaan tai potilaan henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun. Tietosuojaseloste löytyy Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivuilta ([www.pshyvinvointialue.fi/informointi](http://www.pshyvinvointialue.fi/informointi)).

Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä. Liitteenä (Liite 2) on Tietosuoja- ja tietoturvaehdot, joihin palveluntuottajan on sitouduttava toimiessaan henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun.

#### **4.9.2 Asiakirjojen erillään pito**

Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen toimeksiannosta ja lukuun laadittu eli hyvinvointialueen asiakirjoja.

#### **4.9.3 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys**

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua, että asiakkaan ja potilaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Jokaisen asiakkaan ja potilaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta eheän kokonaisuuden.

#### 4.9.4 Lokitiedot

Palveluntuottaja toteuttaa käyttämässään tietojärjestelmässään käyttölokitietojen seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettäessä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottajan tulee avustaa hyvinvointialuetta, että se pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata rekisteröityjen oikeuksien toteutumiseen liittyviin pyyntöihin.

#### 4.9.5 Arkistointi

Ennen palvelunjärjestäjän liittymistä Kanta-palveluihin, arkistoinnissa noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen tiedonohjaussuunnitelmaa.

Palveluntuottajan on viimeistään kaksi (2) viikkoa palvelutapahtuman päättymisestä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasrekisteriin tallennettavaksi.

Asiakkaan palvelun päätyttyä palveluntuottajan on luovutettava hyvinvointialueelle kaikki syntyneet asiakasta koskevat asiakasasiakirjat ja tallenteet hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat, mikäli niitä, joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse. Palveluntuottaja voi säilyttää omassa rekisterissä tietoja, jotka ovat syntyneet laadunvalvontaa, tilastointia tai laskutusta varten. Asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaisesti (Liite 3).

Palvelunjärjestäjän alettua käyttämään Kanta-palveluita:

Manuaalisia arkistoitavia asiakirjoja asiakkaan tai potilaan asiakirjat, tulee olla ja palauttaa palvelunjärjestäjälle yhtenäisenä kokonaisuutena, josta ilmenee asiakkaan nimi ja henkilötunnus.

Asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi yksi tai kaksi (1–2) kertaa vuodessa palvelunjärjestäjälle, palvelunjärjestäjän ohjeiden mukaisesti.

#### 4.9.6 Tietoturva ja tietosuojaja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia säädöksiä henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta sekä hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaehdot (Liite 2). Jokaisen asiakastyötä tekevän tulee allekirjoituksellaan hyväksyä Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumus (Liite 4) jotka palveluntuottajan tulee säilyttää kymmenen (10) vuotta ja palvelunjärjestäjän pyytäessä toimittamaan ne palvelunjärjestäjälle. Salassapitovelvoitteet ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei tuota enää palvelusetelillä järjestettävää palvelua hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava.

#### 4.9.7 Kanta-arkistoon liittyminen

Ostopalveluissa rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä. Yksityinen palveluntuottaja antaessa julkisen palvelunjärjestäjän lukuun, yksityisen palvelunantajan antama palvelu on osa julkista palvelua, ja palvelun yhteydessä syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat kuuluvat palvelunjärjestäjän rekisteriin. Palvelunjärjestäjällä on oikeus antaa uusia ohjeita rekisterinkäyttöoikeuden toteuttamiseen. Poikkeustilanteissa palveluntuottaja voi sopia palvelunjärjestäjän kanssa rekisterinkäyttöoikeuden toteuttamisesta. Asiakasasiakirjat tulee tallentaa asiakastietolain (703/2023 36§) mukaisesti valtakunnallisiin tietojärjestelmä palveluihin (terveydenhuollon potilastietovaranto ja sosiaalihuollon asiakastietovaranto) viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut.

### Sosiaalihoito

Palvelunjärjestäjän siirtyessä Kanta-arkiston käyttäjäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään tietojärjestelmä, jossa on 2. vaiheen mukainen rekisterinkäyttöoikeus. Palvelunjärjestäjän Kanta-arkistoon liittyminen tiedotetaan erikseen.

Rekisterinkäyttöoikeus edellyttää:

- Palveluntuottajalla on käytössään oma tietojärjestelmä, jossa on rekisterinkäyttöoikeus toiminnallisuus (oma tietojärjestelmä tai yhteisliittymismallin mukainen tietojärjestelmä, jossa

käyttävät pääliittyjän tietojärjestelmää ja voivat liittyä Kanta-palvelujen käyttäjäksi pääliittyjän kautta mukaisesti).

- Tietojärjestelmässä on Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston 2. vaiheen toiminnallisuudet. (edellytys palvelunjärjestäjän ja tuottajan tietojärjestelmien yhteen toimivuudelle, jotta molemmat pystyvät hakemaan ja lukemaan Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta).
- Palveluntuottajan käyttöoikeudet ovat määritelty käyttöoikeusmääräyksen mukaisesti

Rekisterinkäyttöoikeutta käytetään vain palvelunjärjestäjän osoittamiin asiakkaisiin.

## **Terveydenhuolto**

Palvelunjärjestäjän tulee olla liittynyt Kanta-arkistoon ja palvelunjärjestäjällä tulee olla käytössään ostopalveluvaltuutus. Palvelunjärjestäjän ostopalveluvaltuutuksen käyttöönotosta tiedotetaan erikseen.

Ostopalveluvaltuutus edellyttää:

- Palveluntuottajalla on käytössään oma tietojärjestelmä, joka on yhteensopiva Kanta-palvelujen kanssa (oma tietojärjestelmä tai yhteisliittymismallin mukainen tietojärjestelmä, jossa käyttävät pääliittyjän tietojärjestelmää ja voivat liittyä Kanta-palvelujen käyttäjäksi pääliittyjän kautta mukaisesti).
- Palveluntuottaja aktivoi ostopalveluvaltuutuksen palvelusetelistä ja tallentaa tiedot omasta potilastietojärjestelmästä suoraan palvelunjärjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa ostopalveluvaltuutusta käyttäen.
- Palveluntuottaja voi katsella palvelunjärjestäjän potilasrekisteristä tietoja, jotka ovat tarpeellisia hoidon toteuttamiseksi.

### **4.9.8 Tietojärjestelmä**

Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan tarvittavien, omistamiensa tietojärjestelmien, päätelaitteiden oheislaitteiden ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, tietoturvasta, ylläpidosta ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Päätelaitteen tietoturvapäivitykset tulee tarkistaa vähintään kuukausittain ja päivittää aina tarvittaessa.

Palveluntuottajan omassa järjestelmässä saa säilyttää syntyneitä tietoja vain hyväksytyjä käyttötarkoituksia varten. Näitäkin käyttötarkoituksia varten säilytetyt tiedot/kopiot saavat sisältää vain välttämättömät henkilötiedot ja tiedot tulee hävittää viimeistään käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen. Palveluntuottaja säilyttää henkilötietojen käyttö- ja luovutusrekisteri (lokityöt) jonka säilytysaika on kaksitoista (12) vuotta. Mikäli palveluntuottajan järjestelmään tallennettujen tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä rekisterinpitäjälle tilanteen ja jatkotoimenpiteiden arvioimista varten.

#### 4.9.9 Kirjaaminen

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas- ja potilastyö kirjataan tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvastusti sekä ajantasaisten lainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakas- ja potilastietojen dokumentoinnista, asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä, arkistoinnista ja salassapidosta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 1.1.2024 alkaen) velvoittaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön kirjaamaan asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi hyvinvointialueelle asiakkaan palvelussa tapahtuneet asiakassuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset (sairaalassa olon, lomajaksot, muun poissaolon ja palvelun tarpeen päättymisen).

## 5 MUUT ERITYISET VAATIMUKSET

### 5.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen

Palveluntuottaja voi peruuttaa sovitun asiakaskäynnin tai hoidon. Palveluntuottajan on ilmoitettava esteestä asiakkaalle ja hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntäneelle yksikölle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, mutta viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä tai hoitoa. Palveluntuottajan on sovittava asiakkaan kanssa korvaavasta käynnistä/hoidosta ja ilmoitettava se myös hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajalta edellytetään, että se on järjestänyt oman estymisensä varalle, esimerkiksi sairastumisen ja lomien varalle, korvaavan työntekijän.

## 5.2 Maksuihin ja sopimukseen liittyvät erityistilanteet

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palvelun järjestämisestä vastaavalle taholle, mikäli asiakas laiminlyö omavastuusuuden maksamisen tai mikäli palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen. Näin varmistetaan, että asiakkaalle turvataan hänen tarvitsemansa palvelut muulla mahdollisella järjestämistavalla.

## 5.3 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset

Hyvinvointialue voi asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia poikkeustapauksissa. Tämän tarkoituksena on antaa hyvinvointialueelle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa palveluistaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti siten, että palvelusetelin saaja saa tietoa palveluntuottajan vastaanotto paikasta, - ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään ja päivittämään tietonsa ajantasaisesti palvelusetelijärjestelmään.

## 6 HYVINVOINTIALUEEN ASEMA PALVELUSETELILLÄ

### 6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen

Hyvinvointialue antaa asiakkaalle tiedon siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle varataan pyydettyessä mahdollisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja ammattilainen antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä §6). Asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvät lomakkeet löytyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen internetsivuilta (<https://pshyvinvointialue.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeuksiin-liittyvat-lomakkeet>).

Hyvinvointialue ei myönnä palveluseteliä asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta. Palveluseteliä ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (palvelusetelilaki 6 §).

## 6.2 Palveluntuottajien valitseminen

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointialue ottaa palveluntuottajan hyväksymistä koskevan asian käsittelyyn palveluntuottajan ilmoittautumisen jälkeen ja tekee päätöksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Puutteelliset palveluhakemukset edellyttävät palveluntuottajalta hakemuksen täydentämistä ja pidentävät asian käsittelyaikaa. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä, jos palveluntuottaja

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena,
- on selvitystilassa tai on päätetty asettaa selvitystilaan,
- on yrityssaneerauksessa tai velkajärjestelyssä tai velkajärjestelyhakemus tai yrityssaneeraushakemus on vireillä,
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta,
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen,
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen (kuitenkin palveluntuottaja voidaan hyväksyä, jos on Verohallinnon kanssa sovittu maksusuunnitelma, jota toteuttaa),
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä.

## 6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelusetelituottajien rekisteristä välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja,



- tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä tai virheitä, eikä palveluntuottaja korjaa toimintatapaa kehotuksesta huolimatta (toistuvat virheet),
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan,
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa,
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin tai
- lupaviranomainen peruuttaa palveluntuottajan rekisteröinnin

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös toimivallan mukaisesti.

#### **6.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys**

Pohjois-Savon hyvinvointialue on laatinut sisäisen esteellisyysohjeen työntekijöilleen, jota tulee noudattaa. Esteellisyysohje perustuu hallintolain 27–30 §:n ja kuntalain 52 §:n.

#### **6.5 Palvelujen laadunhallinta- ja valvonta**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan hyvinvointialueen antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Hyvinvointialueella on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi hyvinvointialueella on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

---

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.
- palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, mukaan lukien oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen.
- palveluntuottaja on laatinut omaevalvontasuunnitelman ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa
- palveluntuottajalta edellytetään palvelutapahtumiin liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista viivytyksettä
- palveluntuottajalla on henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma.
- palveluntuottaja kerää palautetta asiakkailta sekä tarvittaessa läheisiltä. Palautteen keräämisessä on huomioitu palvelun ja asiakasryhmän erityispiirteet.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa. Palveluntuottaja tarkastaa ennen palvelun alkamista tai tarvittaessa kotikäynnillä asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelutarpeenarvioinnin tai asiakassuunnitelman / hoito- ja palvelusuunnitelman sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

## **7 SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET**

Liite 1: Tietosuoja- ja tietoturvaehdot

Liite 2: Ostopalveluntuottajien arkistointiohje

Liite 3: Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus

Liite 4: Käyttäjän tietoturvaohje

## Liite 1 Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot

### Sisällys

<b>1 YLEISTÄ</b> .....	<b>27</b>
<b>2 OSAPUOLTEN ROOLIT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSSÄ</b> .....	<b>28</b>
<b>3 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET</b> .....	<b>28</b>
<b>4 TILAAJAN OHJEET</b> .....	<b>31</b>
<b>5 PALVELUHENKILÖSTÖ</b> .....	<b>31</b>
<b>6 ALIHANKKIJAT, JOTKA KÄSITTELEVÄT HENKILÖTIETOJA</b> .....	<b>31</b>
<b>7 PALVELUN PAIKKA</b> .....	<b>32</b>
<b>8 HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUKSET</b> .....	<b>33</b>
<b>9 TARKASTUKSET</b> .....	<b>33</b>
<b>10 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PÄÄTTYMINEN</b> .....	<b>35</b>
<b>11 LIITTEET</b> .....	<b>35</b>

## 1 YLEISTÄ

Tämä sopimusliite "Tietosuoja- ja tietoturvaehdot" on osa seuraavien sopijapuolten, Pohjois-Savon hyvinvointialueen ("**Tilaaaja**") ja [sopimuskumppanin nimi] ("**Palveluntuottaja**") välistä sopimusta (sopimuksen aihe/nimi), ("**Sopimus**"), jonka Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa.

Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaaajan puolesta sekä toimii tuottaessaan Sopimuksessa kuvattua palvelua. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

Palveluntuottaja noudattaa tietosuojaa, tietoturvaa ja tiedonhallintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on

kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

## 2 OSAPUOLTEN ROOLIT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSSÄ

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.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsitteilytoimien kuvauksessa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja näiden ehtojen liitteessä 2 olevassa ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

Jos Käsitteilytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

## 3 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

Palveluntuottaja noudattaa tietosuojaa, tietoturvaa ja tiedonhallintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on

kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän (Palveluntuottajien yhteenliittymä hankintasopimuksessa) ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovitujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai muun tietosuojayhteys henkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita. Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan ilman aiheetonta viivytystä Tilaajan tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa (esimerkiksi csv, xml ja xls (s)) tulkintaohjeineen, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

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 on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Palveluntuottaja tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Tilaajan vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

Osapuolet ymmärtävät, että Sopimusta ja tätä sopimusliitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö ja sen tulkinta ovat muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Tilaajan asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sopimusliitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä sopimusliitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Jos tähän sopimusliitteeseen tehdään sellaisia muutoksia, joista aiheutuu Palveluntuottajalle olennaisia lisäkustannuksia (yli kaksi (2) henkilötyöpäivää), niiden korvaamisesta on sovittava Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken erikseen kirjallisesti etukäteen ennen muutoksiin ryhtymistä. Palveluntuottaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan kyseistä tarkistettua sopimusliitettä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelu tuotetaan Tilaajan tietoturvapolitiikan ja -periaatteiden mukaisesti, esimerkiksi virustorjunnan sekä tietoturvapäivitysten osalta, tai muulla Tilaajan hyväksymällä tavalla. Tilaaja ohjeistaa tarvittaessa tietoturvaperaatteiden toteuttamista.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaikki Tilaajalta saamansa lain mukaan salassa pidettävät tai muuten luottamukselliset tiedot. Palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja vain Palvelun tuottamisen vaatimassa laajuudessa. Palveluntuottaja antaa pääsyn näihin tietoihin vain Palvelun tuottamiseen osallistuville henkilöille. Palveluntuottaja sitoutuu kouluttamaan Palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä tiedon turvalliseen käsittelyyn.

---

Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Tilaajalta tai laadittu Tilaajan toimeksiantotehtävää suoritettaessa, päättää Tilaaja, jollei toimeksiannosta muuta johdu.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei Tilaajan tietojen, kohteiden tai toiminnan turvallisuus vaarannu Palveluntuottajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän liitteen tai Sopimuksen vastaisen toiminnan johdosta.

#### **4 TILAAJAN OHJEET**

Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä Sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

#### **5 PALVELUHENKILÖSTÖ**

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

#### **6 ALIHANKKIJAT, JOTKA KÄSITTELEVÄT HENKILÖTIETOJA**

Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja

---

ehtoja. Toimittajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tätä liitettä myös käyttäessään alihankkijoita.

Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tai ylläpitää Tilaajan tietojärjestelmiä, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa. Mikäli alihankkijoita käytetään, Tilaajan hyväksymät alihankkijat luetteloidaan liitteessä 3.

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

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## **7 PALVELUN PAIKKA**

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Henkilötietojen käsittelijä ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle ilman Tilaajan kirjallista ennakkolupaa. Mikäli Tilaaja antaa kirjallisen luvan, henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin voidaan tehdä asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia vakiosopimuslausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassaolevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.



## 8 HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUKSET

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 48 tunnin kuluessa ilmitulosta. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

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

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

## 9 TARKASTUKSET

Tilaajalla tai Tilaajan määräämällä kolmannella taholla (joka ei ole Palveluntuottajan suoranainen kilpailija) on oikeus tarkastaa omalla kustannuksellaan etukäteen ilmoitettuna ajankohtana Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden turvallisuusjärjestelyt tätä liitettä sekä Sopimusta koskevilta osin. Tilaajan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus kolmekymmentä (30) päivää ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Palveluntuottaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan voi olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Tilaajan ilmoittaman päivän jälkeen. Tarkastus saadaan suorittaa kuitenkin enintään kaksi kertaa vuodessa, ellei ole erityisen painavia syitä useammille tarkastuksille. Haavoittuvuusskannauksia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määräajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Palveluntuottajan tai sen

alihankkijoiden tietoturvaa tai Palveluntuottajan tai sen alihankkijoiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan.

Palveluntuottajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että Tilaajalla on mahdollisuus tarkastaa Palveluntuottajan ohella myös Palveluntuottajan sellaisen alihankkijan turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Tilaajan salassa pidettävien tai muiden luottamuksellisten tietojen käsittelyyn tai Tilaajan tietojärjestelmien ylläpitoon.

Palveluntuottajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Tilaajan kirjallisesta ilmoituksesta, ellei siitä ole Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä erikseen toisin sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhkan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti. Tilaaja ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuvista kuluista ja kustannuksista.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle, jos Palveluntuottajan tai sen alihankkijan tämän liitteen kannalta keskeisissä toiminnoissa tai henkilöstö- tai turvallisuusjärjestelyissä tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos Palveluntuottajan tai sen alihankkijan omistussuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Palveluntuottaja valvoo tämän liitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Tilaajalle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet viipymättä. Tilaaja seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

Tilaajalla on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto siitä, että tämän luvun mukainen tarkastus on suoritettu, mutta Tilaajalla ei kuitenkaan ilman Palveluntuottajan lupaa ole oikeutta luovuttaa muille viranomaisille tietoa tarkastuksen tuloksista, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat henkilötietojen käsittelyä koskevat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Henkilötietojen käsittelijä saattaa Tilaajan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä sopimusliitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Tilaajan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Auditointia koskevat tarkemmat ehdot sovitaan Palveluntuottajan kanssa erikseen ennen auditoinnin toteuttamista. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaatia Tilaajalta korvauksia auditoinnin toteuttamisesta.

---

Palveluntuottaja toimittaa pyynnöstä Tilaajan henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvan auditointiin tarvittavat lokitiedot Tilaajalle.

## **10 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PÄÄTTYMINEN**

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

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa 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.

## **11 LIITTEET**

1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
2. Tilaajan ohjeita
3. Luettelo Palveluntuottajan alihankkijoista

## Liite 1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

### 1 OSAPUOLET

#### Tilaaja

Pohjois-Savon hyvinvointialue

#### Palveluntuottaja

Palveluntuottaja

### 2 ASIAKIRJAN TARKOITUS

Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa sopimuksen ("Sopimus"), joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaajan ylläpitämään henkilökisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Sopimuksen nimi: Sopimuksen nimi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on: Kirjoita tarkoitus

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaajan puolesta, henkilötietojen tyypit, käsiteltävät henkilötiedot ja henkilötietojen käsittelyn kesto. Tämä dokumentti liitetään Palveluntuottajan ja Tilaajan välisen tietosuoja- ja tietoturvasopimuksen liitteeksi.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä palvelua koskevaa Sopimusta, tietosuoja- ja tietoturvasopimusta sekä Tilaajan ohjeita.

### 3 REKISTERÖITYJEN RYHMÄT

Palveluntuottaja käsittelee seuraavien rekisteröityjen henkilötietoja:

- Tilaajan työntekijät
- Opiskelijat
- Tilaajan potilaat

Palveluyksikkö

9.10.2024

---

- Tilaajan sosiaalihuollon asiakkaat
- Muu: [Täydennä selventävällä tekstillä. Muita rekisteröityjä voivat olla esimerkiksi työnhakijat, sairaanhoitopiirin tiloissa työskentelevä ulkoinen työvoima, ulkopuoliset konsultit ja asiantuntijat, vierailijat yms. ]

#### 4 HENKILÖTIETOJEN TYYPIT

Palveluntuottaja käsittelee seuraavia henkilötietoja:

##### Yleiset henkilötiedot

- Nimi
- Henkilötunnus
- Sukupuoli
- Syntymäaika
- Yhteystiedot (osoite, puhelinnumero, sähköposti tai muu yhteystieto)
- Pseudonymisoitu henkilötieto
- Muu: Täydennä selventävällä tekstillä, jos valitset tämän kohdan.

##### Erietyiset henkilötietoryhmät ja rinnastettavat

- Potilastieto
- Sosiaalihuollon asiakastieto
- Muut erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvat henkilötiedot: [Valitse seuraavista ryhmistä: Tiedot, joista ilmenee): rotu, etninen alkuperä, poliittiset mielipiteet, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus, ammattiliiton jäsenyys, terveydentilaa koskevat tiedot, seksuaalisuutta koskevat tiedot tai geneettiset/biometriset tiedot yksiselitteiseen tunnistamiseen].

##### Henkilöstö- ja taloushallinto

- Työhakemukset ja muu rekrytoinnin tiedot

Palveluyksikkö

9.10.2024

---

- Pankkiyhteystiedot tai muu maksamiseen tarvittava tieto
- Työntekijän nykyisiä ja entisiä työtehtäviä koskevat tiedot ja/tai aikaisempaa työpaikkaa koskevat tiedot
- Henkilötunnus
- Kuva(t)
- Lomat ja poissaolotiedot
- Muut henkilöstö- ja taloushallinnon tarvitsemat tiedot: Täydennä selventävällä tekstillä

### IT ja turvallisuus

- Käyttäjän identiteetin hallintaan ja käytön valvontaa koskevat tiedot
- Järjestelmän tekniseen valvontaan liittyvät tiedot sekä käytön historiatiedot
- Turvallisuuden valvontaan ja kulunvalvontaan liittyvät tiedot
- Muut IT:n ja turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot: Täydennä selventävällä tekstillä.

## 5 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN KESTO

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja

- niin kauan kuin se on tarpeen Sopimuksen edellyttämän palvelun tuottamiseksi
- sopimuskauden ajan
- [merkitse päivämäärä] asti
- Muu: Täydennä selventävällä tekstillä, jos edelliset vaihtoehdot eivät ole sopivia

**Liite 2 Toimitilaturvallisuutta, pääsyä järjestelmiin ja tietoihin sekä tietoineiston käsittelyä ja säilyttämistä koskevia Tilaajan ohjeita**

## 1 TOIMITILATURVALLISUUS

---

Palvelun toteuttamiseen käytettyjen tilojen ("**Tilat**") täytyy olla asianmukaisesti suojattu lukituksella, kulunvalvonnalla sekä muilla turvajärjestelyillä, jotta voidaan estää luvaton pääsy Tiloihin sekä siellä säilytettäviin tietoihin ja järjestelmiin.

Toimittajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivahinkojen, ulkopuolisten häiriötekijöiden ja muiden erityistilanteiden varalta. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.

Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Tilaajan salassa pidettäviin tai muuten luottamuksellisiin tietoihin tai niitä sisältäviin tai muihin Tilaajan tai Palveluun liittyviin järjestelmiin saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.

Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa.

## **2 PÄÄSY JÄRJESTELMIIN JA TIETOIHIN**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja annetaan tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin dokumentteihin ja järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palveluntuottajan ja sen alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin ja/tai tietoihin ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajan salassa pidettävien ja muiden luottamuksellisten tietojen käsittelyyn osallistuvat Palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöstöön kuuluvat henkilöt sekä henkilöt, joilla on pääsy Palveluntuottajan hallinnoimiin järjestelmiin, joissa säilytetään Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja, noudattavat tätä liitettä tai vastaavia ohjeita.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Tilaajan salassa pidettäviä tai muuten luottamuksellisia tietoja säilytetään tai joiden avulla Palvelua tuotetaan, tekee

vaitiolositoumuksen ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin.

### 3 TIETOAINEISTOJEN KÄSITTELY JA SÄILYTTÄMINEN

Mikäli erikseen ei toisin sovita, Tilaajan salassa pidettävien ja muuten luottamuksellisten tietojen käsittelyssä noudatetaan tässä kappaleessa annettuja ohjeita.

Työskentely-ympäristö: Tietoja tai asiakirjoja ei saa jättää esille tai ilman valvontaa työtilasta poistuttaessa. Tietoja tai asiakirjoja voi jättää tilapäisesti esille ottaen huomioon tilajärjestelyt ja käytössä olevat lukitukset. Tietojen ja asiakirjojen käsittelyä työpaikan ulkopuolella tulee välttää.

Kopiointi: Kopioita käsitellään kuten alkuperäistä tietoa tai asiakirjaa. Alkuperäisestä tiedosta tai asiakirjasta voidaan ottaa tarvittaessa sekä sähköisiä että paperimuotoisia kopioita.

Jakelu: Tiedon luovuttamisen edellytyksenä on, että vastaanottajalla on tarvittavat oikeudet aineiston käsittelyyn sekä kyky käsitellä sitä vaatimusten mukaisesti.

Tiedon siirto: Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajan salassa pidettävä tai muuten luottamuksellinen tieto tulee jakaa siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Tiedon jakamisessa ja siirtämisessä on käytettävä asianmukaisia tietoturvajärjestelyitä. Asiakirjan siirto kuljetusyhtiön (esim. posti) välityksellä tapahtuu suljetussa läpinäkymättömässä kirjekuoressa. Tilaajan salassa pidettävän tai muuten luottamuksellisen tiedon käsittely puhelimesta asianmukaisesti harkiten on sallittu. Salassa pidettävän tiedon siirto ei ole sallittu ilman salausta. Tilaaja ohjeistaa tarvittaessa tiedon jakamiseen tai siirtämiseen liittyen.

Tallennus ja säilytys: Tietoverkon palvelimille talletettu tieto tulee olla käsittelyoikeuksilla suojattu. Salassa pidettävä tieto tietoverkon palvelimille on salattava, ellei Tilaajan kanssa ole muuta sovittu. Luonnosasiakirjoja käsitellään kuten vastaavia valmiita asiakirjoja säilytyksen ja tallennuksen osalta. Suositellaan, että paperimuotoiset sekä salassa pidettävää tietoa sisältävät ulkoiset muistit ja vastaavat laitteet säilytetään niitä varten tarkoitetuissa turvakaapeissa, holveissa tai vastaavissa lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Tulee varmistaa, etteivät ulkopuoliset pääse käsiksi tietoon.



Palveluyksikkö

9.10.2024

---

Pääsy tietoon: Etäkäyttö on mahdollista Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti, joka pitää sisällään esimerkiksi henkilökohtaiset tunnukset, vahvan tunnistautumisen ja suojatun yhteyden.

Arkistointi: Arkistointi tapahtuu Tilaajan erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Tietoaineiston hävittäminen: Alkuperäisasiakirjat tulee hävittää käyttötarpeen päättyttyä Tilaajan erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tarpeettomat asiakirjakopiot tulee hävittää käyttötarpeen päättyttyä. Luonnosasiakirjat tulee hävittää käyttötarpeen päättyttyä. Hävittäminen tulee suorittaa siten, etteivät salassa pidettävät ja henkilötietoja sisältävät tiedot joudu niihin oikeudettomien haltuun. Sähköiset tiedostot tuhoetaan työasemilta ja palvelimilta sekä muilta muistivälineiltä tietoturvalisillä tavalla. Paperimuotoiset asiakirjat hävitetään valvotusti polttamalla, silppurilla tai laittamalla suljettuun astiaan siirrettäväksi polttolaitokseen.

Palveluntuottaja tukee Tilaajaa julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (2019/906) mukaisten veloitteiden noudattamisessa ja noudattaa tietosuojalakia (1050/2018), EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Sopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.

Tilaaja määrittää tarvittaessa Palvelun hankinnan yhteydessä Palveluun sovellettavat muut tietoturva-vaatimukset, jotka Palveluntuottajan tulee täyttää.

### Liite 3 Luettelo Palveluntuottajan alihankkijoista

[poista liite, jos tarpeeton]

Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan seuraavia alihankkijoita

Alihankkijan nimi: [lisätään]

Osoite: [lisätään]

Palvelunpaikka (maa): [lisätään]

Käyttötarkoitus: [lisätään]

Alihankkijan nimi: [lisätään]

---

Palveluyksikkö

9.10.2024

---

Osoite: [lisätään]

Palvelunpaikka (maa): [lisätään]

Käyttötarkoitus: [lisätään]

## Liite 2 Ostopalvelutuottajien arkistointiohje

# Arkistointiohje

Arkistointiohjeistus yksityisille palvelutuottajille  
asiakasasiakirjojen arkistoinnista ja luovuttamisesta  
tilaajalle asiakkuuden päätyttyä

## Sisällys

1 TIETOJÄRJESTELMIIN KIRJATUT TIEDOT .....	3
2 ANALOGISET ELI PAPERIASIAKIRJAT .....	3
3 ARKISTOITAVIEN TIETOJEN TOIMITUS JA LUOVUTUSLUETTELO .....	4
4 LIITTEET .....	4

## Arkistoitavaksi toimitettava asiakirjat

Arkistoon toimitetaan vain ne arkistoitavat asiakas- ja potilasasiakirjat, joita ei voida toimittaa Kanta-arkiston kautta Pohjois-Savon Hyvinvointialueen rekisterin lukuun.

Yksityinen palveluntuottaja vastaa osaltaan, että arkistoitavista asiakirjoista on seulottu pois muut dokumentit.

### 1 Tietojärjestelmiin kirjatut tiedot

Jos palveluntuottaja käyttää Pohjois-Savon Hyvinvointialueen omistuksessa olevaa asiakas- ja potilastietojärjestelmää kuten AluePegasos, sinne kirjatuihin tiedoista tai siellä olevasta tiedosta, kuten epikriiseistä ei lähetetä arkistotulosteita. Pohjois-Savon hyvinvointialue rekisterinpitäjänä vastaa asiakas- ja potilastietojärjestelmänsä tallennettujen tietojen arkistoinnista.

Jos palveluntuottajalla on käytössä muu asiakas- ja potilastietojärjestelmä, tulee sinne kirjatuihin asiakas- ja potilastiedoista tulostaa arkistokappaleet Pohjois-Savon Hyvinvointialueen palvelun tilaajalle.

### 2 Analogiset eli paperiasiakirjat

Mikäli käytössä ei ole potilas-/ asiakastietojärjestelmää toimitetaan asiakirja, johon asiakkaan palvelun toteuttaminen kuten päivittäinen hoiva- ja hoitotyön toteutuminen on kirjattu.

Analogiset (paperi-) asiakirjat: palveluun liittyvät asiakasta koskevat asiakirjat, joita muun muassa ovat:

- Hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa on asiakkaan allekirjoitus
- Hakemuksen mukana oleva lääkärintodistus
- Paperiset epikriisit (mikäli ei käytä tai ei ole AluePegasoksessa)
- Elämäntarina
- Paperiset toimintakyklomakkeet mm. MNA, RAVATAR, MMSE, ADL
- Marevan – hoitoseuranta (ostopalveluyksiköt, jotka eivät käytä AluePegasosta)

- Nestelistat (mikäli ei käytä tai ei ole AluePegasoksessa)
- Selvitys ja korvaushakemus sairaankuljetuksesta
- Asukkaan suostumusasiakirjat esim. valokuvaamiseen jne.
- Avaintenluovutus- ja palautuslomakkeet mukaan lukien sähkölukkoasiakkaat
- Ennakoiva toimintakykykartoitus
- Varojen luovutuslomake
- Luettelo arvotavaroista (korut, muut arvoesineet)
- Asukkaan rahavarojen seurantalomake

### 3 Arkistoitavien tietojen toimitus ja luovutusluettelo

Jokaisen asiakkaan/potilaan asiakirjat tulee palauttaa Pohjois-Savon Hyvinvointialueen palvelun tilaajalle yhtenäisenä kokonaisuutena, josta ilmenee asiakkaan/potilaan nimi, henkilötunnus, sekä merkintä exitus kk/vuosi tai asiakkuus on päättynyt kk/vuosi.

Asiakirjat luovutetaan asiakkuuden päättyttyä joko välittömästi asiakaskohtaisesti tai useampien asiakkaiden asiakirjat vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Edellisen vuoden päättyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee luovuttaa tilaajalle viimeistään tammikuun loppuun mennessä.

Arkistoitavien asiakirjojen luovutuksesta palveluntuottajan tulee laatia 2 kpl luovutusluetteloita (liite1: Arkistoitavien asiakirjojen luovutuslomake) jossa on:

- ostopalveluntuottajan nimi ja yhteystiedot
- asiakkaiden nimet ja syntymäajat, joiden tietoja luovutetaan
- luovutuspäivämäärä

Luovutusluettelot allekirjoitetaan ja toimitetaan luovutuksen yhteydessä. Luovutusluettelon tarkastuksen jälkeen, toimitetut asiakasasiakirjat kuitataan vastaanotetuiksi ja toinen kappale luovutusluetteloista palautetaan luovuttajalle.

Mikäli asiakasasiakirjoja toimitetaan postitse, ne tulee aina toimittaa kirjattuna kirjälähettyksenä.

Arkistoitavien asiakirjojen toimituksesta sovitaan etukäteen tilaajan yhteyshenkilön kanssa, jonka tiedot (nimi, osoite ja sähköposti) tilaaja ilmoittaa yksityiselle palveluntuottajalle palvelua tilatessaan.

Palveluyksikkö

9.10.2024

## Liitteet

### Liite 1 Arkistoitavien asiakasasiakirjojen luovutuslomake

Ostopalveluna tai palvelusetelillä tuotetusta palvelusta syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii Pohjois-Savon Hyvinvointialue. Asiakassuhteen päättyessä syntyneet asiakirjat tulee toimittaa hyvinvointialueelle seulottuna, jolloin kokonaisuudesta poistetaan ei arkistoitavat asiakirjat. Arkistoitavat asiakirjat toimitetaan asiakkuuden päätyttyä. Asiakirjojen toimittamisesta on sovittava etukäteen palvelukohtaisesti.

Luovutusluettelot (2 kpl) allekirjoitetaan ja toimitetaan luovutuksen yhteydessä.

#### Palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi	Yhteystiedot

#### Asiakkaiden nimet ja syntymäajat, joiden tietoja luovutetaan

Syntymäaika	Nimi

#### Allekirjoitukset

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vastaanottaja

\_\_\_\_\_

Asiakirjojen luovuttaja

### Liite 3 Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumus

**Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietojärjestelmien käyttäjänä ja käsitellessäni henkilötietoja sitoudun noudattamaan seuraavia tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita:**

- Salassapitovelvollisuus koskee minua palvelussuhteeni, työharjoitteluni, muun työtehtäväni tai opiskelun aikana ja sen jälkeen. Tietojen oikeudettomasta käytöstä voi seurata rikos-, työ- ja vahingonkorvausoikeudellisia seuraamuksia.
- Käsitelen vain työtehtävieni kulloinkin edellyttämiä tietoja ja vain siinä laajuudessa kuin asian käsittely edellyttää.
- Kaikki käyttäjätunnuksillani, tunnistekorteilla ja -koodeilla tapahtuva tietojärjestelmien käyttö ja henkilötietojen käsittely on minun vastuullani. Pidän kirjautumistunnukseni ja salasanat salassa, enkä anna niitä muiden tietoon.
- Huolehdin esihenkilöni kanssa yhdessä siitä, että perehdyn Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksiin ja sitoudun noudattamaan niitä sekä suoritan vaadittavat tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset.
- En saa tallentaa henkilötietoja tai salassa pidettäviä tietoja työaseman kiintolevylle, levykkeille tai muille erillisille tallennusvälineille (esim. muistitikku), enkä siirtää niitä toimipaikkani ulkopuolelle ilman rekisterin vastuuhenkilön kirjallista lupaa. En saa säilyttää salassa pidettävää materiaalia suojaamattomassa tallennusvälineessä.
- En käytä sähköpostia salassa pidettävien henkilötietojen kuten potilas- tai asiakastietojen lähettämiseen. Käytän aina turvasähköpostia, kun lähetän luottamuksellista tietoa.
- En koskaan luovuta potilastietoja sivulliselle tai varmistamatta luovutusperustetta ja tunnistamatta vastaanottajaa. Sivullisella tarkoitetaan jokaista, jonka tehtäviin asian käsittely ei kuulu.
- En levitä mitään työantajan palveluksessa saamaani salassa pidettävää tietoa ulkopuoliselle.
- Omien ohjelmistojen asentaminen työnantajan antamaan työasemaan on kielletty. Jos tarvitsen jotain erillistä ohjelmaa, otan yhteyttä Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietohallintoon.
- Käyttötarkoituksiltaan haitallisten, hyvän tavan vastaisten tai työtehtävien kanssa ristiriidassa olevien ohjelmien ja palvelujen käyttö on kielletty.
- Hoitaessani työ- tai luottamustehtäviä toimipisteeni ulkopuolella varmistan, että sivulliset eivät näe tai kuule työ- tai luottamustehtäviin kuuluvia asioita eivätkä pääse käyttämään työ- tai luottamustehtäviin tarkoitettuja laitteita tai järjestelmiä.

Palveluyksikkö

9.10.2024

---

Lisäksi olen tietoinen siitä, että:

- Potilas- ja asiakastietojärjestelmien sekä muita luottamuksellista tietoa sisältävien tietojärjestelmien käyttöä ja niissä tapahtuvaa henkilötietojen käsittelyä seurataan lokitietoihin perustuen säännöllisesti.
- Salassapitovelvollisuudesta säädetään useissa laeissa. Tietojen väärinkäyttö tai tahallinen ohjeiden vastainen toiminta on lainsäädännössä rangaistava teko.
- Tämän käyttö- ja salassapitositoumuksen hyväksyminen on edellytys tietojen ja tietojärjestelmien käytölle.

Paikka ja aika

---

Sitoumuksen antajan  
allekirjoitus

---

Nimen selvennös

Henkilötunnus

---

---



## Liite 4 Käyttäjän tietoturvaohje

### Sisällys

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 TIETOTURVALLISUUDESTA LYHYESTI .....</b>	<b>3</b>
2.1 Tiedottaminen ja koulutus .....	3
2.2 Toimitilaturvallisuus .....	3
2.3 Päätelaitteet ja työvälineiden käyttö .....	4
2.4 Käyttöoikeudet ja salasanat .....	4
2.5 Sosiaalinen media .....	5
<b>3 MITÄ TIETOTURVALLISUUS ON? .....</b>	<b>6</b>
3.1 Tietoturva on asennetta .....	7
3.2 Lainsäädäntö tietoturvallisuuden perustana .....	7
3.3 Kohdistetut hyökkäykset ja sähköpostin haitallinen sisältö .....	7
<b>4 TYÖPAIKALLA .....</b>	<b>8</b>
4.1 Päätelaitteen käyttö .....	8
4.2 Internet ja viestintäratkaisut (sähköposti, kalenteri, pikaviestintä, sähköiset kokouspalvelut)	9
4.3 Toimitilojen turvallisuus .....	9
<b>5 TYÖSKENTELY OMAN ORGANISAATION ULKOPUOLELLA .....</b>	<b>10</b>
5.1 Tunne päätelaitteesi ominaisuudet .....	10
5.2 Etätyö ja etäkäyttö - läsnätyö .....	10
5.3 Matkoilla, julkisissa kulkuneuvoissa, nettikahviloissa .....	10
<b>6 HYVÄT IDEAT JA ONGELMAT .....</b>	<b>11</b>
6.1 Saitko hyvän idean tietoturvan tai tietosuojan kehittämistä? .....	11
6.2 Ilmoitusvelvollisuus ja toiminta ongelmatilanteessa .....	11
6.3 Seuraamukset .....	11

## Johdanto

Pohjois-Savon Hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikka) määrittää Pohjois-Savon hyvinvointialueen ylimmän johdon asettaman tavoitetilan tietoturvallisuudelle ja tietosuojalle. Poliitiikan liite 1. tietoturvallisuuden osa-alueet määrittelee hallinnollisen ja teknisen tietoturvan perustason. Liite 2. kuvaa sovellettavaa lainsäädäntöä. Liite 3. ”tietoturvallisuuden, tietosuojan ja henkilörekisterien vastuut” -määrittää yksityiskohtaisesti henkilöstön, viranhaltijoiden ja toimielimien vastuut.

Tämä ohje kattaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen. Ohje käsittää automaattisen, manuaalisen, kirjallisen ja suullisen tietojenkäsittelyn.

Tietoturvallisuus on lainsäädäntöön, normiohjaukseen ja sopimukseen perustuvaa. Vastuu tietoturvallisuudesta ja sen osaamisesta kuuluu meille jokaiselle. Tietoturvallisuus muodostuu suurelta osin henkilöstömme tekemistä valinnoista erilaisissa arkipäivän tilanteissa. Tietoturvallisuus on osa kokonaisturvallisuutta.

Ohjeeseen on koottu perusasioita tietoturvallisuudesta. Tietoturvaohje on tarkoitettu

- Koko henkilöstölle noudatettavaksi sekä työvälineiden että palveluiden käytössä
- Hyvinvointialueen toimeksiannosta työskenteleville (esim. palvelutoimittajat) ja hyvinvointialueen tietojärjestelmiä tai toimitiloja säännönmukaisesti käyttäville henkilöille (esim. harjoittelijat, opiskelijat).

## 2 Tietoturvallisuudesta lyhyesti

### 2.1 Tiedottaminen ja koulutus

Hyvinvointialueella on useita tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatedokumentteja ja ohjeita. Nämä löytyvät hyvinvointialueen intranetistä.

Jokaisen hyvinvointialueen työntekijän tulee suorittaa tietoturvakoulutus. Esimies seuraa oman yksikkönsä koulutuksia, tiedot täydentyvät kuukausittain.

Tietojärjestelmäkohtaisten ohjeiden tulee sisältää kyseisen järjestelmän käytön kannalta ohjeistus siitä, kuinka järjestelmää käytetään tietoturvallisesti. Tästä ohjeistuksesta vastaa järjestelmien omistajat ja vastuhenkilöt.

## 2.2 Toimitilaturvallisuus

Tässä ohjeessa kuvataan tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyen lyhyesti seuraavat periaatteet:

- Noudata annettuja kulunvalvontaohjetta
- Pidä kuvallinen henkilökorttisi esillä
- Tukihenkilön henkilökortti tulee olla tarkistettavissa, jos hän on tulossa korjaamaan tieto- tai viestintävälineitä. Esimerkiksi IsteKin palvelupisteen työntekijät tai verkkotulostimien huoltajat.
- Älä jätä vieraita yksin neuvottelu- tai työtiloihin. Saata vieraat aulaan tai pois kokoustiloista kokouksen jälkeen. IsteKin, Servican ja Islabin henkilöstö rinnastetaan tässä asiassa omaan henkilökuntaan.

## 2.3 Päätelaitteet ja työvälineiden käyttö

Tietotekniikkalaitteet ohjelmistoinen ja yhteyksineen ovat tarkoitettu työtehtävien hoitamiseen. Laittevalinnat on suunniteltu työkäytön mukaan. Työnantaja voi perustelluista syistä antaa työtehtävien hoitamista varten tietokoneen ohjelmistoinen ja/tai yhteyksineen henkilölle kotiin. Nämä säännöt koskevat näitäkin laitteita.

- Älä anna ulkopuolisten henkilöiden käyttää hyvinvointialueen päätelaitteita (kannettava tietokone, pöytäkone, älypuhelin, tabletti jne). IsteKin, Servican, Islabin henkilöstö rinnastetaan tässä asiassa omaan henkilökuntaan
- Kokoustiloissa on mahdollisuus avata laitteet esiintyjille kokoustunnisteella. Ohjeet löytyvät kokoustiloista. Mikäli ohjeet puuttuvat, ota yhteys Istekkiin
- Estä päätelaitteesi, esimerkiksi puhelimen, luvaton käyttö asettamalla siihen laitteen käyttöohjeen mukaiset automaattiset lukitukset. Aseta salauskoodi itse tai pyydä apua IsteKin palvelupisteestä
- Älä anna ulkopuolisten nähdä tietokoneesi näyttöruutua, kun käsittelet salassa pidettävää tietoa, tai näppäimistöä, kun syötät käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Käytä näyttössä tarvittaessa tietosuojakalvoa
- Käytä työhösi liittyviä tietoaineistoja ja hyvinvointialueen työvälineitä vain työtehtäviesi hoitamiseen

- Salaamaton muistitikku soveltuu vain julkisen tiedon siirtämiseen
  - Löydettyjä tai vierailta saatuja muistitikkuja ei saa liittää päätelaitteeseen.
- Työpöydällä olevat kuvakkeet, kansiot ja tiedostot eivät kuulu varmuuskopioinnin piiriin.

Ohjelmien asennus työasemille on estetty, ellei se kuulu työtehtäviisi.

## 2.4 Käyttöoikeudet ja salasanat

Tietojärjestelmien käyttöön tarvitaan käyttöoikeus. Ohje ”hallinnolliset periaatteet käyttöoikeuksille” kuvaa käyttöoikeuksien periaatteet.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen henkilöstön käyttäjätunnukset ja käyttöoikeudet perustuvat voimassa olevaan palvelussuhteeseen (työsopimus/virkamääräys). Käyttäjätunnuksia ja käyttöoikeuksia hallinnoidaan lida-järjestelmällä. lida hallinnoi automaattisesti käyttäjätunnuksia ja osaa käyttöoikeuksista. Lisäksi lida yhdistää henkilöstöhallinnon (HR) ja IsteKin käyttäjähallinnan tietojärjestelmät, jolloin käyttöoikeuksien luomiseen tarvittavat palvelussuhteen tiedot siirtyvät automaattisesti HR-järjestelmästä IsteKin käyttäjähallintaan

Käyttöoikeus on henkilökohtainen ja se on yhdistetty sinun henkilöllisyyteesi ja työtehtävääsi. Käsittele käyttäjätunnusta ja salasanaa samalla tavalla kuin pankkikorttiasi ja tunnuslukuasi.

Käyttäjätunnusten kalastelu on hyvin yleistä ja voi johtaa vakaviin seurauksiin. Esimerkiksi:

- Lähettää sähköpostia tai muita viestejä kohteen nimissä
- Varastaa kaikki ne tiedot mihin on kohteella pääsy
- Katsella, muuttaa tai tuhota tietoja kohteen nimissä
- Saada jalansija organisaation järjestelmiin ja käyttää sitä tietomurtoihin, kiristyshaittaohjelmien levitykseen jne.

Noudata seuraavia periaatteita:

- Kuten pankkiautomaatillakin, suojaa käyttäjätunnuksesi ja salasanasi ja tarkkaile ympäristöäsi.
  - Noudata erityistä varovaisuutta työpaikan ulkopuolella

- Älä luovuta henkilökohtaisia käyttäjätunnus – salasana yhdistelmiä, toimikorttiasi tai PIN-koodejasi toisen henkilön käyttöön missään tilanteessa – esim. lomien aikana. Kenelläkään ei ole lupa kysyä salasanoja; ei myöskään Istekillä tai tietohallinnolla. Edes viranomaiset eivät niitä sinulta kysy!
- Väärään paikkaan annetut käyttäjätunnukset voivat saada aikaan henkilötietojen tietoturvaloukkauksia tai esimerkiksi estää kokonaan tietoteknisten laitteiden toiminnan
  - Jos salasanasasi on paljastunut, vaihda se välittömästi
- Käytä eri salasanaa eri palveluissa – työkäyttöön liittyviä tunnuksia tai salasanoja ei saa koskaan käyttää vapaa-ajan palveluissa.
- Huolehdi salasanasasi laadusta käyttämällä vain vahvoja salasanoja, jotka ovat mahdollisimman pitkiä.
  - Vaihda salasanasasi silloin kun sitä edellytetään tai kun epäilet sen paljastuneen.
- Älä kirjoita selkokieliisiä salasanoja muistiin kuin korkeintaan salasanojen hallintaohjelmaan
- Älä säilytä salasanoja sellaisessa paikassa, mistä ne ovat helposti löydettävissä. Eli ei ilmoitustaululla tai hiirimaton alla
  - Mitä pidempi salasana on, sitä turvallisempi se on
  - Hyvä salasana on helppo muistaa, mutta vaikea arvata
  - Kokonainen lause on hyvä salasana
  - Käytä salasanasasi isoja kirjaimia ja erikoismerkkejä
- Kirjoitusvirheet, murre, puhekielen ilmaisut ja muu sanojen rikkominen vahventavat salasanaa
- Panosta tärkeisiin salasanoihin, joita käytät unohtuneiden salasanojen palautukseen, kuten sähköpostin salasanaa
- Älä syötä tunnusta ja salasanaasi johonkin mistä et ole aivan varma! Kalastelussa käytetään esimerkiksi erilaisia linkkejä ”kyselyihin, palvelupyyntöihin...”
- Pohdi onko tätä ennen kysytty? Miksi tätä kysytään? Onko tämä aito organisaation palvelu? Jos epäilyttää, kysy, niin ei tarvitse katua!

Yhteiskäyttötunnukset nostavat merkittävästi tietoturva- ja tiesuojariskien tasoja. Yhteis- käyttötunnusten käyttö voi joissain tilanteissa olla haastavaa esimerkiksi tietosuojalain- säädännön vaatimusten toteutumisen kannalta. Windows sovellukset, kuten Office 365 (sähköposti, Teams, Word, Excel jne.) ja potilastietojärjestelmät ovat suunniteltu toimimaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tähän ei voida hyvinvointialueen toimesta vaikuttaa. Uusia yhteiskäyttötunnuksia ei lähtökohtaisesti perusteta ja olemassa olevista tullaan luopumaan.

## 2.5 Sosiaalinen media

Pohjois-Savon hyvinvointialue käyttää sosiaalisen median palveluita (esimerkiksi Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), viestinnässä ja markkinoinnissa. Sosiaalisen median palveluissa saa käsitellä vain julkista tietoa. Hyvinvointialue ei osallistu väittelyihin eikä ota kantaa mahdollisiin omiin tai muiden ristiriitatilanteisiin. Provokatiivisiin viesteihin ei reagoida. Laittomat, siveettömät, aggressiiviset sekä loukkaavat viestit poistetaan omassa hallinnassa olevista palvelusta siitä erikseen tiedottamatta.

Kaikessa viestinnässä tulee noudattaa organisaation omia viestintäohjeita. Lisäksi on huomioitava

- Mitä työnantajan tietoja julkaistaan
- Kuka omistaa ja vastaa julkaistuista tiedoista
- Muodostuuko rekistereiksi luokiteltavia tietoja
- Miten henkilötietojen suoja toteutuu
- Vuotaako työnantajan salassa pidettäviä asioita nettiin

Sosiaalisen median viestintävälineitä ei saa käyttää toisten henkilöiden yksityisyyttä kuvaavien tietojen eikä salassa pidettävien tietojen välittämiseen. Sama koskee myös erilaisia asiakaspalveluun liittyviä keskusteluvälineitä kuten chat:ia, joissa voidaan antaa ohjausta yleisellä tasolla, mutta ei käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja tai salassa pidettäviä tietoja.

Älä sokeasti luota sosiaalisen median kautta tuleviin viesteihin, sillä sosiaalisessa mediassa on helppo tehdä toisten nimissä tunnuksia tai kaapata toisen henkilön sähköinen identiteetti. Yhteisöpalveluja käytetään usein myös tahallisesti virus-, haitta- ja vakoiluohjelmien levityskanavana. Uhkana ei sinällään ole itse palvelu, vaan siellä jaettavat linkit, joita kannattaa varoa. Lisäksi usein toimitaan Suomen lakien ulottumattomissa.

- Muista, että aina kun käytät oman työpaikan ammattinimikettä, laitteita, verkkoa tai sähköpostia, esiinnyt tietoverkossa organisaatiosi edustajana.
- Huomioi, että palvelun ylläpitäjät pääsevät käsiksi kaikkeen palvelussa käsiteltävään tietoon, myös kahdenvälisiin keskusteluihin. Internetiin päätynyttä tietoa on lähes mahdotonta poistaa jälkikäteen.
- Ajoittain on ollut uutisia siitä, että ilmaisten palvelujen tietoturva on murtunut ja tieto on levinnyt internetiin.

- Sosiaalisessa mediassa on linkkihuijauksia, jotka antavat ilmaisia lahjoja, osallistumista arvontaan tai hauskoja kuvia. Klikkaamalla linkkiä, et saakaan luvattuja asioita, vaan saatat levittää linkkiä oman kaverilistasi henkilöille.
- Älä keskustele työasioista sähköisesti muissa kuin työtehtäviin hyväksytyissä palveluissa tai järjestelmissä. Tämä koskee myös sosiaalisen median käyttöä.

Misinformaatio (engl. misinformation) on tahallisesti tai tahattomasti levitettyä väärää tai virheellistä informaatiota. Disinformaatio tarkoittaa tarkoituksellista harhaanjohtavaa tietoa. Nämä ovat samaan aikaan tai ennakoivasti fyysisten ja kyberhyökkäysten kanssa käytettyjä taktikkoja. Näiden tavoitteena on soluttautua luotettaviin tietolähteisiin sekä kylvämällä epäluottamusta vaikuttaa ja häiritä yleistä mielipidettä, (sosiaalista) mediaa ja lehdistöä.

### 3 Mitä tietoturvallisuus on?

Tietoturvallisuus koostuu tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvistä vastuista ja käytännöistä. Käytännöillä pyritään varmistamaan tietojen ja tietojärjestelmien luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Turvattava tieto voi ilmetä useassa eri muodossa, kuten fyysisenä tai digitaalisena tallenteena, tai tallentamattomana, kuten puheena. Tietoturva koskee tiedon suojaamista myös sen siirtämisen aikana.

- Tietoturvallisuus on osa organisaation toiminnan laatua
- Kyberturvallisuus on tietoturvallisuuden alalaji, jolla pyritään sähköisen ja verkotetun yhteiskunnan turvallisuuteen. Kyberturvallisuudessa tunnistetaan ja ehkäistään sähköisten ja verkotettujen järjestelmien häiriöitä sekä varaudutaan niiden mahdollisiin vaikutuksiin, jotka kohdistuvat yhteiskunnan kriittisiin toimintoihin
- Kyberturvallisuus luo meille mahdollisuuksia ja uhat kyberturvallisuudessa muodostaa meille riskejä
- Tietoturvatöiden tarkoituksena on varmistaa tietoaineistojen, tietojärjestelmien ja palveluiden asianmukainen suojaus siten, että niiden luottamuksellisuuteen, eheyteen ja saatavuuteen liittyvät riskit otetaan huomioon

- Käytännössä tämä merkitsee mm. sitä, että tiedot ja tietojärjestelmät pidetään vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla. Sivullisille ei anneta mahdollisuutta käsitellä, muuttaa tai poistaa tietoja.
- Tietojen käsittelyyn oikeutetutkin saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä vain asianmukaisesti työtehtävissään vain siinä laajuudessa kuin niitä tehtävien suorittamiseksi tarvitaan.
- Omia tietoja ei saa käsitellä esimerkiksi potilastietojärjestelmissä!
- Tietojen, järjestelmien ja palveluiden on oltava luotettavia, oikeita ja ajantasaisia. Ne eivät saa paljastua, muuttua tai tuhoutua hallitsemattomasti asiattoman toiminnan, haittaohjelmien, laitteisto- tai ohjelmistovikojen tai muiden vahinkojen, tapahtumien tai häiriötilanteiden vuoksi.
- Tietojen, järjestelmien ja palveluiden on myös pysyttävä toiminnassa ja oltava saata- villa silloin kun niitä tarvitaan. Etenkin sähköisissä asiointipalveluissa tarve käyttää palveluita ympärivuorokautisesti ja paikasta riippumatta on lisääntynyt, kun virka- miesten ja kansalaisten käyttötavat ovat muuttuneet. Palveluiden täytyy kyetä tunnistamaan käyttäjät luotettavasti sekä tuottamaan tarvittavaa lokia, josta tapahtumat voidaan tarvittaessa jälkikäteen selvittää.

### 3.1 Tietoturva on asennetta

- Tietoturvatyökaluilla turvataan yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan etuja.
- Siksi tieto- turvallisuus on yhteiskunnan toimintojen, palvelujen, sovellusten ja tietoteknisen infrastruktuurin perusedellytys.
- Tietoturvallisuudesta huolehtiminen on jokaisen organisaatiossa työskentelevän velvollisuus. Suurimmat tietoturvallisuuden ongelmat liittyvät yleisesti kiireeseen, huolimattomuuteen, osaamattomuuteen sekä muihin tietojärjestelmien toteutuksen ja käytön laadullisiin tekijöihin.

**Tietoturvallisuus on juuri niin hyvä kuin sen heikoin lenkki. Tämä ei koske vain tekniikkaa, vaan myös jokapäiväiset toimintatapamme ja asenteemme vaikuttavat – vahvin lenkki on oikealla tavalla toimiva yksilö!**

Puutteellinen tietoturvallisuus vaarantaa henkilöstön ja potilaiden etuja sekä aiheuttaa lisätyötä ja -kustannuksia. Tietoturvallisuutta kehittämällä parannetaan toimintojen luotettavuutta ja jatkuvuutta.



### 3.2 Lainsäädäntö tietoturvallisuuden perustana

Lainsäädäntö velvoittaa turvaamaan riittävän tietosuojan ja tietoturvan tason julkisen organisaation toiminnassa. Oikeus yksityiselämän suojaan on perusoikeus, joka on turvattu myös perustuslaissa ja EU:n perusoikeuskirjassa. Toisaalta viranomaisen toiminnassa sovelletaan myös julkisuuslakia, jonka lähtökohtana on viranomaisen asiakirjojen julkisuus, ellei salassapito rajoita julkisuutta.

Luettelo lainsäädännöstä on tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan liitteessä 2.

### 3.3 Kohdistetut hyökkäykset ja sähköpostin haitallinen sisältö

Kohdistettu hyökkäys on tiettyyn toimijaan tai toimijajoukkoon suunnattu tietoturvaloukkaus. Hyökkääjä valikoi kohteensa tietoaineistojen tai muiden seikkojen perusteella. Motiivina voi olla arkaluotoisten tietojen varastaminen tai organisaation vahingoittaminen. Hyökkäys alkaa usein kohteelle räätälöidyllä sähköpostiviestillä.

Hyvinvointialueen sähköpostijärjestelmään saapuu kuukausittain erilaisia haitallisia sähköposteja useita satoja tuhansia. Nämä kuuluvat mm. seuraaviin kategorioihin:

- Haittaohjelmia sisältävät
- Haitallisia linkkejä sisältävät
- Erilaisia huijausyrityksiä
- Erilaisia kiristysyrityksiä
- Käyttäjätunnuksia kalastelevia
- Pankkitunnuksia kalastelevia
- Muuta roskaa; esim. mainoksia, kiertokirjeitä tms.

Vaikka roskapostinsuodatuksemme on kehittynyt ja nykyaikainen, pääsee haitallisia viestejä välillä läpi. Ole siis tarkkana!

Jos sähköpostissa pyydetään jotain epätavallista (olipa pyytäjä kuka tahansa lähettäjä tietojen mukaan), kannattaa miettiä useamman kerran, miten silloin toimii. Kannattaa kysyä esimerkiksi työkaverin neuvoa tai soittaa IsteKin palvelupisteeseen, jos asia epäilyttää. Paras keino on kuitenkin varmistaa asia viestin lähettäjältä puhelimitse.

Erityisesti jos pyyntö ei liity suoraan nykyiseen työtehtävääsi tai siinä pyydetään jotain, joka ei ole yleisten käytäntöjemme mukaista, tulee olla hyvin tarkkana. Yleinen huijareiden käyttämä keino on myös vakuuttaa asian olevan todella kiireinen ja/tai tulevan hyvin korkealta taholta organisaatiossa.

Jos sähköpostissa on linkki ulkoisille Internet sivuille, on hyvä hetken pohtia, onko kyseinen sivu oikeasti tarpeellinen avata ja miltä sivuston osoite näyttää (näet osoitteen viemällä hiiren linkin päälle)? Jos kuitenkin avaat sivun, niin varoituskellojen tulee erityisesti soida, jos sivusto pyytää käyttäjätunnuksiasi tai pankkitunnuksia. Niitä ei missään nimessä pidä antaa, jos ei ole täysin varma asiasta.

Mikäli postin mukana on tullut liite, tulee sen avaamista erityisesti harkita. Miksi lähettäjä lähettää minulle tämän liitteen? Näyttääkö tiedoston nimi, aihe tai tyyppi epäilyttävältä?

Sama pätee myös Internet sivuille. Jos sivusto tarjoaa lataamaan jotain esimerkiksi "tietoturvapäivitystä" tulee ehdottomasti olla lataamatta mitään, jos tietoturvapäivitysten tai vastaavien asentaminen ei ole juuri sinun työtehtäviisi kuuluvaa ja tiedät, että lähde on luotettava. Pääsääntöisesti Istekki hoitaa tämän tyyppiset asiat hyvinvointialueella keskitetysti.

Mikäli sähköpostissa pyydetään mitään rahaan liittyviä toimenpiteitä, henkilötietoja tai pääsyä johonkin järjestelmään tai tietoon, tulee pysähtyä myös miettimään, miksi minulta tätä pyydetään? Onko pyytäjä se kuka väittää olevansa? Kuuluuko tämä minun työtehtäviini? Onko tietojen antaminen lainmukaista?

## 4 Työpaikalla

### 4.1 Päätelaitteen käyttö

Päätelaitteella tarkoitetaan tässä ohjeessa työtehtävien hoitoon tarkoitettua elektronista laitetta. Se voi olla puhelin, älypuhelin, kannettava-, tabletti-, pöytätietokone tai jokin vastaava laite. Käyttö sisältää sekä päätelaitteen että verkon kautta käytettävät palvelut.

- Vastaat käyttäjänä omasta päätelaitteestasi. Ole siis huolellinen.
- Kirjautu laitteelle aina omilla käyttöoikeuksillasi.
- Estä asiaton pääsy tietojärjestelmiin lukitsemalla työasemasi (esim. toimikortin poistaminen, Windows-työasemalla paina Windows-näppäin + L)

aina kun poistut työpisteestäsi

- Talleta kaikki tärkeä tieto suoraan tietojärjestelmään
- Jos työaseman kiintolevy tai muu tallennusväline, kuten esimerkiksi muistitikku rikkoutuu tai poistetaan muuten käytöstä, ei sitä saa laittaa roskakoriin vaan se hävitetään asianmukaisesti ko. Materiaalin mukaisena tietosuojajätteenä.

#### **4.2 Internet ja viestintäratkaisut (sähköposti, kalenteri, pikaviestintä, sähköiset kokouspalvelut)**

Internet ja viestintäratkaisut ovat hyviä työvälineitä tiedon hakuun ja työskentelyyn ajasta ja paikasta riippumatta. On kuitenkin muistettava, että sähköpostissa tai internetissä ei itsessään ole mitään suojausta, vaan tiedot liikkuvat salaamattomana julkisessa verkossa. Internetin ja viestintäratkaisuiden käyttö vaativatkin käyttäjältä huolellisuutta.

Ohje ”Sähköisten viestintäpalveluiden käytösäännöt” kuvaa sähköisten palveluiden käyttämistä tarkemmin.

- Internet ja viestintäratkaisut ovat työpaikalla tarkoitettu työkäyttöön. Käytä henkilö- kohtaiseen viestintään yksityistä vapaa-ajan sähköpostia omalla laitteellasi.
- Älä selaa sellaisia www-sivustoja, jotka eivät liity työtehtäviisi. Sivujen kautta saatetaan yrittää siirtää päätelaitteeseesi haitta- tai vakoiluohjelmia.
- Ole varovainen – valitse tarvittaessa ”Peruuta”, jos www-sivu ei vaikuta luotettavalta ja sivusto ehdottaa tai edellyttää tiedoston lataamista tietokoneellesi! Pyydä tarvittaessa apua.
- On lainvastaista välittää internetin kautta salassa pidettävää tietoa ilman asianmukaista salausta
  - Otat itse vastuun virheellisestä menettelytavasta, jos toimit vastoin ohjeita
  - Mikäli luotte uusia käytäntöjä, neuvottele tietohallinnon kanssa asianmukaisista tieto- ja viestintätekniikan valinnoista

### 4.3 Toimitilojen turvallisuus

Toimitilojen turvallisuudella varmistetaan, että tietoja, asiakirjoja ja ICT-laitteita säilytetään turvallisissa tiloissa. Toimitilojen turvallisuus sisältää mm. kulunvalvonnan, teknisen valvonnan, vartioinnin, palo-, vesi-, sähkö-, ilmastointi- ja murtovahinkojen torjunnan sekä lähettipalvelujen ja tietoaineistoja sisältävien lähetysten turvallisuuden.

Tietomurto voi tapahtua teknisten keinojen sijaan ihan perinteisin menetelmin. Kiinnitä huomiota tuntemattomiin, ilman henkilökorttia kulkeviin henkilöihin. Ilmoita toimitiloissa liikkuvista epäilyttävistä kulkijoista vartijoille. Saata myös vieraasi vierailun jälkeen pois kokoustiloista.

- Asiakaspalvelupisteessä päätelaitteen näyttö ei saa näkyä asioijalle.
- Noudata kulunvalvonnasta annettuja ohjeita.
- Käytä toimitiloissa kuvallista henkilökorttiasi
- Tarkista työpisteeseesi tullessasi, ettei mitään asiatonta ole tapahtunut poissaolosi aikana
  - Älä jätä vierasta yksin tai ilman valvontaa työhuoneeseesi tai henkilökunnan tiloihin
- Huolehdi, ettei neuvottelutiloissa ole esillä asiaan liittymätöntä materiaalia. Huolehdi neuvottelun päättyessä, ettei pöydille, tauluihin, roskakoreihin tai muualle jää käsiteltyjä salassa pidettäviä aineistoja tai muistiinpanoja
- Säilytä tieto ja laitteet turvallisessa paikassa, tarpeen mukaan lukitussa kaapissa ja huoneessa
- Huolehdi muistitikkujen, CD-/ DVD-levyjen, paperitulosteiden ym. asianmukaisesta säilyttämisestä
- Noudata “puhtaan pöydän” periaatetta. Työpöydällä ei saa säilyttää salassa pidettävää tietoa

Lukitse työhuoneesi ovi työpäivän päättyessä tai poistuessasi pidemmäksi aikaa työpisteestäsi tai ota selvää yksikkösi käytännöistä, mitkä ovat lukittavat ovet. Huolehdi myös siitä, että toimitilan ulko-ovi lukittuu poistuessasi. Ohjaa vieraat tai “eksyneet” henkilöt oikeisiin paikkoihin, tarvittaessa saata henkilö aulaan tai ulos. Älä päästä asiattomia henkilöitä toimitiloihin esim. töistä lähtiessäsi. Älä jätä auki kulunvalvonnassa olevia ovia tai ovia, jotka on muuten tarkoitettu pidettäväksi suljettuina.

## 5 Työskentely oman organisaation ulkopuolella

Myös hyvinvointialueella työskennellään yhä useammin oman toimipisteen ulkopuolella toisessa virastossa, työmatkalla tai kotona. Kaikkia asioita ja kaikkia tietoja ei ole mahdollista käsitellä oman organisaation ulkopuolella.

Etätyö on kotona tai muussa etätyöpisteessä tehtävä työ, jonka sisällöstä ja toteuttamisesta on sovittu hyvinvointialueen ja työntekijän välisellä sopimuksella.

### 5.1 Tunne päätelaitteesi ominaisuudet

Nopeasti kehittyvät päätelaitteet ja tietoliikenneyhteydet mahdollistavat teknisesti samat palvelut kuin työpisteessäsi. Kannettavat päätelaitteet sisältävät samat, jopa nykyaikaisemmat toiminnallisuudet kuin perinteinen pöytäkone.

### 5.2 Etätyö ja etäkäyttö – läsnätyö

Etätyöllä tarkoitetaan muualla kuin organisaation vakituksessa toimipisteessä tehtävää työtä. Läsnätyö – käsite tarkoittaa tätä samaa asiaa. Työtä voidaan tehdä myös muusta vakituisesta paikasta (esim. organisaation järjestämä etätyöpiste) tai matkoilla (esim. hotelli tai toisen organisaation tilat), jolloin käyttöympäristöt vaihtelevat eikä ympäristön turvallisuuteen voida juurikaan vaikuttaa. Etätyöntekijän omilla toimenpiteillä ja menettelytavoilla on tällöin suuri merkitys.

Etäyhteys on tietoliikenneyhteys organisaation sisäverkon ulkopuolelta ja etäkäyttö tieto- teknisten palvelujen käyttöä etäyhteyden avulla. Etätyöntekijän on kyettävä tekemään itsenäiset arviot etätyöympäristön turvallisuudesta. Kun työntekijälle hankitaan kannettava työasema, esimies samalla luo mahdollisuuden etätyön tekemiseen. Tällöin tulee käydä läpi etätyöhön liittyvät ohjeet. Etä- ja mobiilityön tietoturvaohje kuvaa tähän liittyvät käytännöt tarkemmin.

### 5.3 Matkoilla, julkisissa kulkuneuvoissa, nettikahviloissa...

- Vältä puhumasta luottamuksellisista työasioista/ henkilötiedoista julkisilla paikoilla ja kulkuvälineissä.

- Jos työskentelet julkisissa tiloissa, varmistu, etteivät muut henkilöt pysty näkemään käsittelemiäsi tietoja ja asiakirjoja. Käytä näytössä tietosuojakalvoa.
- Älä jätä kannettavaa tietokonetta tai puhelinta ilman valvontaa. Muista myös tietovälineiden, paperitulosteiden ym. asianmukainen säilyttäminen. Kannettavia tietokoneita tai puhelimia ei saa jättää autoon näkyvälle paikalle.
- Älä laita salassa pidettävää tietoaineistoa tai ICT-laitteita tai lentokoneessa ruumaan meneviin matkatavaroihin vaan kuljeta ne käsimatkatavaroissa.
- Vältä julkisten päätteiden (esim. nettikahvilat, kirjastot, lentokenttien lounge) käyttöä työasioihin. Et voi vaikuttaa siihen, mitä tietoja käytöstäsi kerätään ja mitä tiedoilla tehdään. Aina sinulla ei ole mahdollisuutta poistaa näitä tietoja laitteelta.

## 6 Hyvät ideat ja ongelmat

### 6.1 Saitko hyvän idean tietoturvan tai tietosuojan kehittämisestä?

- Ole aloitteellinen kerro ideat ja mahdolliset havaitsemasi puutteet ta ongelmat tietoturvapäällikölle ja/tai tietosuojavastaavalle
  - Jos huomaat, että sinulla on sellaisia käyttöoikeuksia, joita sinulla peruskäyttäjänä ei tulisi olla, pyydä tilanteen korjaamista esimieheltä.

### 6.2 Ilmoitusvelvollisuus ja toiminta ongelmatilanteessa

Mikäli on tapahtunut tai epäillään tapahtuneen tietoturvapoikkeama tai henkilötietojen tietoturvaloukkaus, on siitä ilmoitettava välittömästi. Tämä on jokaisen hyvinvointialueen työntekijän velvollisuus. Tämä velvollisuus koskee myös harjoittelijoita, opiskelijoita tai hyvinvointialueelle palveluita tuottavia kumppaneitamme. Ohje: Tietoturvapoikkeamien ja henkilötietojen tietoturvaloukkausten ilmoittaminen sekä käsittely kuvaa tarkemmin ilmoittamisen ja ilmoittamisen käsittelyn.

Tässä muutamia esimerkkejä tapahtumista, joista tulee aina olla yhteydessä:

- Kiristysviesti työasemalla tai muulla päätelaitteella tai muut kiristysyritykset esimerkiksi luottamuksellisten tietojen paljastamisella tai palvelunestohyökkäyksellä uhkaaminen
  - Havaitut tai epäillyt virukset/haittaohjelmat

- Ohjelmiston, tietojärjestelmän, työaseman, matkapuhelimen ym. epätavallinen tai epäilyttävä toiminta (erikoiset ilmoitukset, hiiri liikkuu itseksensä jne.)
  - Työaseman tai palvelun äkillinen toiminnan hidastuminen
- Tunnusten luovuttaminen toiselle henkilölle tai esimerkiksi epäilylle tietojenkalastelu- sivustolle
  - Epäilyttävien sähköpostilinkkien tai liitteiden avaaminen
- Luottamuksellisia / salassa pidettäviä tietoja on päätenyt tai mahdollista päätyä sivullisille tahoille (esimerkiksi luottamuksellisia tietoja julkisesti saatavilla internet sivuilla, kirje tai sähköposti väärälle vastaanottajalle, kadonnut muistitikku yms.)
- Työasema, matkapuhelin tai muu tietotekninen laite on kadonnut tai varastettu

Mikäli havaitset hyvinvointialueen ympäristössä aktiivisen tietoturvaloukkauksen, kuten haittaohjelman, tietomurron tai käyttäjätunnukseksi päätyneen väriin käsiin, ota yhteys ensimmäisenä Istekki Oy:n palvelupisteeseen puhelimitse. Numerot ovat virka-aikana: 017 17 3900 ja virka-ajan ulkopuolella samaan numeroon, ja valitse numero 1, jolla yhdistetään varallaoloon. Istekki Oy:llä on sopimusten mukaisesti 24/7/365 valmius toimia näissä tilanteissa.

### 6.3 Seuraamukset

Lakien, määräysten ja ohjeiden rikkomisen seurauksena käyttöoikeudet tietojärjestelmiin voidaan peruuttaa. Rikkomuksista tiedotetaan aina esimiehellesi. Vakavissa tapauksissa väärinkäyttö voi johtaa myös vahingonkorvausvaatimukseen tai rikosoikeudellisiin seuraamuksiin. Seurauksena voi olla myös työsuhteen päättäminen.

**Tietoturvallisuus on meidän kaikkien yhteinen asia!**