



Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleinen palvelusetelisääntökirja

~~Hyväksyjä: aluehallitus 22.9.2025 § 360~~

Hyväksytty: aluehallitus 19.10.2026

7.10.2026

Sisällys

1 YLEISTÄ SÄÄNTÖKIRJASTA.....	4
2 MÄÄRITELMIÄ.....	5
3 PALVELUSETELIN ARVO.....	6
4 ASIAKKAAN ASEMA ASIAKAS PALVELUSETELIN KÄYTTÄJÄNÄ	7
4.1 Verotus	7
4.2 Matkakustannukset, asiakasmaksu ja omavastuuosuus	8
4.3 Tulositonnaisen palvelusetelin arvo	8
4.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.....	8
4.5 Asiakkaan oikeusturvakeinoja	9
4.5.1 Oikaisu ja hyvitys	10
4.5.2 Oikeus pidättäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	11
4.5.3 Vahingonkorvaus	11
4.5.4 Reklamaatiot ja palautteet	11
4.5.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	11
5 PALVELUNTUOTTAJAN ASEMA PALVELUNTUOTTAJAKSI ILMOITTAUTUMINEN JA TUOTTAJAN ASEMA	12
5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen	12
5.1.1 Tilaaavastuulain mukaiset selvitykset	12
5.2 Palveluntuottajan irtisanoutuminen tai hyväksymisen peruminen	13
5.3 Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita	14
5.3.1 Rekisteritiedot.....	14
5.3.2 Vakuutusturva	15
5.4 Palvelun sisältö.....	15
5.5 Palvelujen laadunhallinta- ja valvonta.....	15
5.6 Palvelujen hinnoittelu ja laskutus.....	16
5.7 Tilat.....	18
5.8 Henkilöstö.....	19
5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset	19
5.8.2 Koulutukset.....	19
5.9 Tietojen käsittely ja hallinta.....	20

7.10.2026

5.9.1 Rekisterinpitäjä	20
5.9.2 Tietoturva ja tietosuoja	21
5.9.3 Tietojärjestelmä	21
5.9.4 Kirjaaminen	22
5.9.5 Asiakirjojen erillään pito	22
5.9.6 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	22
5.9.7 Lokitiedot	23
5.9.8 Arkistointi	23
5.9.9 Kanta-arkistoon liittyminen	23
5.9.9.1. Varmennekortti	24
5.9.9.2. Sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus	24
5.9.9.3. Terveystieteiden ostopalveluvaltuutus	25
5.10 Muut erityiset vaatimukset	26
5.10.1 Palveluntuottajasta johtuvan käynnin tai hoitokontaktin peruuttaminen	26
5.10.2 Maksuihin ja sopimuksiin liittyvät erityistilanteet	27
5.10.3 Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset	27
6 HYVINVOINTIALUEEN ASEMA PALVELUSETELILLÄ	27
6.1 Asiakkaan aseman selvittäminen	27
6.2 Palveluntuottajien valitseminen	28
6.3 Hyväksymisen peruuttaminen	28
6.4 Palvelusetelin myöntäjän esteellisyys	29
6.5 Palvelujen laadunhallinta- ja valvonta	29
7 SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET	30
7.1 Liite 1: Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot	31
7.1.1 Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus	40
7.1.2 Liite 2: Toimitilaturvallisuutta, pääsyä järjestelmiin ja tietoihin sekä tietoa-aineiston käsittelyä ja säilyttämistä koskevia Tilaajan ohjeita	43
7.1.3 Liite 3: Luettelo Palveluntuottajan alihankkijoista	46
7.2 Liite 2: Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumus	47

7.10.2026

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.

~~Palvelunjärjestäjänä hyvinvointialue päättää palveluiden järjestämistavat ja arvioi asiakkaan palvelun tarpeen. Asiakkaalla tai palveluntuottajalla ei ole subjektiivista oikeutta vaatia palveluseteliä. Palvelunjärjestäjänä hyvinvointialue arvioi asiakkaan palvelun tarpeen ja hyvinvointialue päättää palvelun järjestämistavasta. Asiakkaalla tai palveluntuottajalla ei ole subjektiivista oikeutta saada palvelua järjestettäväksi palvelusetelillä. Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelillä järjestettävät palvelut, palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka on tasasuuruinen tai tulosidonnainen.~~

~~Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuusuutta. Omavastuusuus muodostuu palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisestä erotuksesta.~~

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän yleisen sääntökirjan sekä palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelusetelin nojalla palvelua tuottava henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä.

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

7.10.2026

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 muutosilmoituksen lähettämisestä ja tällöin toimiminen palveluntuottajana päättyy yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. **Kirjallinen** ilmoitus lähetetään Pohjois-Savon hyvinvointialueelle alla olevaan **kirjaamon** 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 toimitamisesta.

Hyvinvointialue, ~~aluehallintovirasto~~ **ja** Lupa- ja valvontavirasto toimivat **sosiaalihuollon** palvelujen 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. Yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille.

Tämä sääntökirja tulee voimaan ~~4.1.2026~~ **1.1.2027** ja on voimassa toistaiseksi. Tämä sääntökirja korvaa ~~ennen 4.1.2026~~ **31.12.2026 saakka** 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

2 MÄÄRITELMIÄ

7.10.2026

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

- 1) **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
- 2) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määritellään kulloisenkin vuoden asiakkaan 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) **Kattohintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan hyvinvointialue on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
- 4) **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan valvontalain 4§ (741/2023) 4§:n 1 momentin 2 kohdan mukaista osakeyhtiötä tai ja muuta yhtiötä, osuuskuntaa, yhdistystä, säätiötä tai ja yksityistä elinkeinoharjoittajaa, joka tuottaa valvontalain 4§ 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettuja sosiaalipalveluja tai 4§ 4 kohdassa tarkoitettuja terveyspalveluja.
- 5) **Palvelusetelin sääntökirjalla** tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.
- 6) **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluja.
- 7) **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuuden perii palveluntuottaja. Omavastuuosuutta ei voida periä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädettyistä palveluista. Tällöin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille sellaisen arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon maksukattoa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, § 12). Omavastuuosuudesta ei myönnetä asiakkaalle kotitalousvähennystä. Omavastuuosuuteen ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta.

3 PALVELUSETELIN ARVO

7.10.2026

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 omavastuusuuden määräytymisestä **määräytyminen**.

4 **ASIAKKAAN ASEMA** ~~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 hyväksymiltä palvelusetelituottajilta. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät julkisesta luettelosta palvelusetelijärjestelmän verkkopalvelusta www.parastapalvelua.fi.

4.1 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltuihin 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 **1 momentin ja 1 kohdan** 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, **jäljempänä valvontalaki**) tarkoitettu yksityisen palveluntuottajan antama terveyspalvelu.

7.10.2026

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 tulkkauspalveluja, joita järjestetään lain nojalla tai avustetaan valtion varoin.

4.2 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. Tämän sääntökirjan kappaleessa 1 ja 3 on tarkempi määritelmä omavastuuosuudesta.~~

4.3 Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo

Tulosidonnaisissa palveluseteleissä 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.

4.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palvelusetelilainsäädännön mukaan hyvinvointialue ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelusetelin saaneen asiakkaan ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen hyväksymän palvelusetelituottajan välille. Tätä

7.10.2026

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 (8/2007).

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.

4.5 Asiakkaan oikeusturvakeinoja

Asiakas voi hakea muutosta palvelusetelin arvoon palvelusetelilain 8 §:n mukaisesti. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräytymisestä ja palveluseteliarvon korottamisesta tehdään kirjallinen päätös, johon asiakas voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksella päätöksessä annettujen ohjeiden mukaisesti. palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, josta ohjeet annetaan kirjallisessa päätöksessä. Mikäli asiakas on tyytymätön kattohintaaseen palveluseteliarvoon, tulee asiakkaan olla yhteydessä palvelun järjestämisvastuussa olevaan toimialaan palveluiden järjestämistavan arvioimiseksi.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000, jäljempänä asiakaslaki), potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992, jäljempänä potilaslaki) sekä kuluttajansuojalakia.

7.10.2026

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

Potilaslain mukaan **terveydenhuollon** potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joka on Lupa- ja valvontavirasto.

Asiakaslain mukaan **sosiaalihuollon** asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus **tehdä kantelu** ~~kantelun tekemiseen~~ **Lupa- ja valvontavirastolle.**

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava tai potilasasiavastaava tukevat asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun laatimisessa, yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta www.pshyvinvointialue.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet-ja-turvallisuus.

Muistutukset toimitetaan osoitteeseen:

Pohjois-Savon hyvinvointialue

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

4.5.1 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.

7.10.2026

4.5.2 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.

4.5.3 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.

4.5.4 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

4.5.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen

7.10.2026

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

5 PALVELUNTUOTTAJAN ASEMA PALVELUNTUOTTAJAKSI ILMOITTAUTUMINEN JA TUOTTAJAN ASEMA

Pohjois-Savon hyvinvointialueella käytössä oleva sähköinen palvelusetelijärjestelmä on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja toteutuneiden palveluiden laskutukseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Lisätietoa palvelusetelijärjestelmästä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla (www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille).

5.1 Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisesti hyvinvointialueella käytössä olevan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelituottajan tulee tutustua Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjoihin ja varmistua, että palveluntuottajalla on riittävä osaaminen ja toiminnan edellytykset palvelun sisältöön ja laajuuteen nähden. Hyvinvointialueen verkkosivuilla (www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille) on nähtävillä palvelusetelisääntökirjat ja ohje palvelusetelituottajaksi hakeutumiselle.

Palveluntuottaja ilmoittaa hakemukselle kaikki yrityksen toimipaikat, joissa ko. palvelua tulee palvelusetelillä tuottaa. ~~Palveluasumisen osalta saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakeutuminen.~~ Hakemuksessa vaadittavat tiedot ja liitteet tulee toimittaa myös mahdollisten alihankkijoiden osalta.

Ilmoittautumisia otetaan vastaan jatkuvasti. Hyväksytyt palveluntuottajat lisätään palvelusetelijärjestelmän julkiseen luetteloon, joka on hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteri.

5.1.1 Tilaaavastuulain mukaiset selvitykset

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan yrityksen tulee esittää tilaaavastuulain (1233/2006) mukaiset selvitykset lakisääteisten velvoitteiden hoitamisesta. Selvitykset esitetään dokumentteina sähköiselle palveluntuottajaksi hakeutumisen lomakkeelle. Vaadittavat

7.10.2026

dokumentit on eritelty palvelukohtaisesti **hyvinvointialueen** verkkosivulla (www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille).

Hyväksytyiltä palveluntuottajilta edellytetään ajantasaisten dokumenttien päivittämistä kullekin vuodelle. Kuluva vuoden ajantasaiset dokumentit tulee päivittää sähköisesti palvelusetelijärjestelmään 30.4. mennessä. Palveluntuottaja vastaa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Palveluntuottajan vuosittain päivitettävät liitteet (vaatimukset voivat vaihdella palveluittain):

- vakuutustodistukset,
- verovelkatodistus,
- omavalvontasuunnitelma (**hyväksytty** ja päivätty),
- lääkehoidosuunnitelma;
 - o **tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa (lääkehoidosta vastaavan lääkärin hyväksymä ja allekirjoitettu sekä päivätty)**, ja
- hakemuksella olevat muut liitteet, kun palveluntuottajan toiminnassa tulee muutoksia.

5.2 Palveluntuottajan **irtisanoutuminen tai** hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen peruutetaan palveluntuottajan tekemällä irtisanomisella tai jos **hyvinvointialueen tekemällä hyväksymisen perumisella, jos** palveluntuottaja ei enää täytä hyväksymiselle asetettuja edellytyksiä (ks. kohta 6.3.).

Palveluntuottaja toimittaa hyvinvointialueen kirjaamoon irtisanomisilmoituksen, jossa ilmenee palvelusetelipalvelu ja viimeinen irtisanomispäivä, irtisanomisajat huomioiden. Palveluntuottajalla on kuuden (6) kuukauden irtisanomisaika asumispalveluihin **liittyvissä palveluissa** liittyvien palveluiden järjestämisessä ja kahden (2) kuukauden irtisanomisaika **muissa palveluissa** muiden palveluiden järjestämisessä. Palveluntuottajan tiedot poistetaan tällöin hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta palvelusetelijärjestelmän sivuilta, eikä palveluntuottaja voi ottaa enää vastaan hyväksymisen **perumisen peruuttamisen** jälkeen palvelusetelillä maksettavaa palvelutilausta. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin edelleen palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa tekemistään sopimuksista, ellei tuottaja ole sopinut **asiakkaan kanssa** hänen kanssaan palvelutilauksen perumisesta.

Palveluntuottajan irtisanomis**ilmoitukset** pyynnöt toimitetaan:

Pohjois-Savon hyvinvointialue

7.10.2026

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

5.3 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 ([Valmius- ja jatkuvuudensuunnitelma, ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille](#) (PDF)).

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 (www.pshyvinvointialue.fi/strategia-ja-suunnitelmat).

5.3.1 Rekisteritiedot

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä **Pohjois-Savon hyvinvointialueen** palvelusetelituottajaksi, jos tuottaja

- on merkitty kauppa- tai yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakoperintärekisteriin,
- täyttää kyseiselle palveluntuottajalle ja toiminnalle ~~sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa~~ **valvontalaissa** (741/2023) säädetyt edellytykset: **palveluntuottaja on valvontalain 11 §:ssä tarkoitetussa Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja palveluntuottajan palveluysikkö on rekisterissä em. lain 21 §:n mukaisesti**

7.10.2026

~~palveluntuottajalla on rekisteröitynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä
valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) tarjoamansa palvelut ja
on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan sosiaali- tai terveydenhuollon
palvelujen tuottamiseen.~~

5.3.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain (948/2019) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaiset vakuutukset. ~~Sosiaali- ja terveysministeriön~~ ~~tukipalveluntuottajilla 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 vastuuvakuutuskäytäntöä.

5.4 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.

5.5 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 palvelunjärjestäjänä velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat

7.10.2026

täyttävät **lainsäädännön toiminnalle asettamat vaatimukset toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

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

- Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa. Useammassa kuin yhdessä palveluysikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. **Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluysikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.**
- Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.
- Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, mukaan lukien oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen.
- ~~Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa.~~
- Palveluntuottajalta edellytetään palvelutapahtumiin liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista viivytyksettä.
- Palveluntuottajalla on henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma.
- Palveluntuottaja kerää palautetta asiakailta 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 asiakastytytvyisyys on hyvä.

5.6 Palvelujen hinnoittelu ja laskutus

7.10.2026

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.

Muut palvelusetelit

Palveluntuottaja voi korottaa hintojaan **aikaisintaan** vuoden kuluttua palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen 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).

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

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.

Palvelujen laskutus

7.10.2026

Asiakas toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnistenumeron, jonka avulla palveluntuottaja aktivoi palvelusetelin palvelusetelijärjestelmässä.

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). Palvelu on pyrittävä laskuttamaan viimeistään kahden kuukauden kuluessa palvelun toteuttamisesta.

Hyvinvointialue perii aiheettomasti maksetun palvelusetelin arvon takaisin palveluntuottajalta.

5.7 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.~~ **Palveluntuottaja vastaa palvelujensa turvallisuudesta kulutuspalvelujen turvallisuutta koskevan lainsäädännön mukaisesti.** 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

7.10.2026

henkilöstön kouluttaminen hätätilanteiden varalle. Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

5.8 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 **viranomaisten** ~~valtakunnallisten~~ ohjeiden mukainen oikeus. Palveluntuottaja vastaa myös, että yksikkö täyttää **mahdolliset henkilöstön** 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 (**1397/2016, hankintalaki**) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai ~~sanotun lain~~ 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat **lainsäädännön edellyttämällä tavalla (esimerkiksi esim. avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti tai valvontalain 28 §:n tilanteissa ja mukaisesti vammaisen tai iäkkään henkilön kanssa työskennellessä).**

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

5.8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset

Henkilöstön pätevyysvaatimus on kuvattu palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

5.8.2 Koulutukset

7.10.2026

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 **hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle koulutukseen osallistumista eikä muita kustannuksia.** ~~koulutuksiin käytettyä aikaa tai muita syntyneitä kustannuksia ei erikseen korvata palveluntuottajalle.~~

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan hyvinvointialueelle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

5.9 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~~ **perusteltua** yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Asiakas- ja potilastietojen tiedonhallinnasta säädetään useissa eri säädöksissä muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, **asiakastietolaki**), **Asiakastieto asetus (457/2024)**, tietosuojalaki (1050/2018), EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679), ~~laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)~~, arkistolaki (**529/2026**) sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).)

muotoili

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

5.9.1 Rekisterinpitäjä

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

7.10.2026

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle viipymättä kaikista asiakastietopyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä tai julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä. Asiakastietopyynnot voivat koskea esimerkiksi henkilörekisteriin tallennettujen tietojen korjaamista tai poistamista, omien tietojen tarkastusoikeuden käyttämistä tai julkisuuslain mukaista omien tietojen pyytämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin, vaan ohjaa ne käsiteltäväksi rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle. Lomakkeet ovat saatavilla Pohjois-Savon hyvinvointialueen nettisivulla (www.pshyvinvointialue.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeuksiin-liittyvat-lomakkeet)

Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä. Tämän sääntökirjan liitteenä (Liite 1) on Tietosuoja- ja tietoturvaehdot, joihin palveluntuottajan on sitouduttava toimiessaan henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun.

5.9.2 Tietoturva ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia säädöksiä henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaihtolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta sekä Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaehdot (Liite 1). Jokaisen asiakastyötä tekevän tulee allekirjoituksellaan hyväksyä Tietoturvan ja tietojärjestelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumus (Liite 2) 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 Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja **määrittelee työntekijöidensä käyttöoikeudet** ja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista. ~~Palveluntuottajalla tulee olla nimettyä tietosuojavastaava.~~

5.9.3 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

7.10.2026

(lokitiedot) 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.

5.9.4 Kirjaaminen

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas- ja potilastyö kirjataan palvelusetelisääntökirjoissa kuvastusti sekä ajantasaisten lainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakas- ja potilastietojen dokumentoinnista, asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä, arkistoinnista ja salassapidosta.

Asiakastietolaki, 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.

Palveluista, jotka eivät kuulu sosiaalihuollon tai terveydenhuollon lakisääteisen asiakas- tai potilasasiakirjakirjaamisen piiriin, ei muodosteta asiakas- tai potilasasiakirjamerkintöjä asiakas- tai potilastietojärjestelmään. Palveluntuottajan tulee toimittaa palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot palvelukohtaisessa sääntökirjassa annettujen ohjeiden mukaisesti.

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

Sosiaalihuollon kirjaamisen opas löydettävissä Pohjois-Savon hyvinvointialueen nettisivuilla www.pshyvinvointialue.fi/palveluntuottajille.

5.9.5 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.

5.9.6 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

7.10.2026

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.

5.9.7 Lokitiedot

Palveluntuottaja toteuttaa käyttämässään tietojärjestelmässä käyttölokityöjen seurantaan hyvinvointialueen lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä 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.

5.9.8 Arkistointi

Arkistoinnissa noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen **arkistointiohjetta** tiedonohjaussuunnitelmaa.

Asiakkaan palvelun päättyä palveluntuottajan on luovutettava hyvinvointialueelle kaikki syntyneet asiakasta koskevat asiakasasiakirjat ja tallenteet hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päättyä 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. **Toiminnassa syntyneet sähköiset ja manuaaliset asiakirjat** toimitetaan arkistoitavaksi Pohjois-Savon hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaisesti, joka on nähtävillä palvelukohtaisten palvelusetelisääntökirjojen yhteydessä.

5.9.9 Kanta-arkistoon liittyminen

7.10.2026

Palvelusetelissä rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä. Yksityisen palveluntuottajan antaessa palvelua julkisen palvelunjärjestäjän lukuun, yksityisen palvelunantajan antama palvelu on osa julkista palvelua, ja palvelun yhteydessä syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat kuuluvat palvelunjärjestäjän rekisteriin. ~~Palvelukohtaisista Kanta-arkistoon liittymisen edellytyksistä kerrotaan tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.~~ Palvelunjärjestäjällä on oikeus antaa uusia ohjeita rekisterinkäyttöoikeuden toteuttamiseen. ~~Poikkeustilanteissa palveluntuottaja voi sopia palvelunjärjestäjän kanssa rekisterinkäyttöoikeuden toteuttamisesta.~~ Asiakasasiakirjat tulee tallentaa **sähköisesti** asiakastietolain (703/2023 36§:n mukaisiin valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin (terveydenhuollon potilastietovaranto ja sosiaalihuollon asiakastietovaranto) viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut.

5.9.9.1. Varmennekortti

Kanta-palvelujen käyttö edellyttää voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon varmennekorttia (toimikorttia) niiltä työntekijöiltä, jotka kirjaavat asiakastietoa asiakastietojärjestelmään. ~~Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä varmennekorttien hankinnasta, uusimisesta ja kustannuksista.~~

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä osalta varmennekortin hankkimisesta. Varmennekortin hankkimisesta aiheutuvasta rekisteröintimaksusta vastaa palveluntuottaja tai palveluntuottajan työntekijä palveluntuottajan linjauksen perusteella.

muotoili: Yliviivattu

muotoili: Yliviivattu

5.9.9.2. Sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus

~~Rekisterinkäyttöoikeudella~~ Valtuutuksella palveluntuottajan voi tallentaa tiedot suoraan palvelunjärjestäjän rekisteriin Kanta-palveluissa **hin**. ~~Palvelunjärjestäjän siirtymässä Kanta-arkiston käyttäjäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään tietojärjestelmä, jossa on 2. vaiheen mukainen rekisterinkäyttöoikeus. Rekisterinkäyttöoikeudesta hyödyntämisestä on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.~~

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

7.10.2026

asiakastiedon arkistosta).

- Palveluntuottajan **asiakastietojärjestelmän** käyttöoikeudet ovat määritelty käyttöoikeusmääräyksen mukaisesti.
- Rekisterinkäyttöoikeutta käytetään vain palvelunjärjestäjän osoittamiin asiakkaisiin.

Palveluntuottajan palvelusetelillä tuottama palvelu on osa Pohjois-Savon hyvinvointialueen järjestämää sosiaalihuoltoa. Palvelun toteuttamisen yhteydessä syntyvät asiakasasiakirjat kuuluvat Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakasrekisteriin. Pohjois-Savon hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä edellyttää, että asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietovarantoon (Kanta-palveluihin) voimassa olevan lainsäädännön ja annettujen ohjeiden mukaisesti.

Palvelua ei saa aloittaa ennen kuin palvelunjärjestäjä on myöntänyt palveluntuottajalle palvelun toteuttamiseksi tarvittavan rekisterinkäyttöoikeuden. Rekisterinkäyttöoikeuden myöntämistä varten palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle toimintayksikön yksilöintitiedot. Palveluntuottaja on tässä tapauksessa yhteydessä palvelusetelistä löytyvään yhteystietoon tai hyvinvointialueen erikseen ohjeistamaan yhteystietoon. Palvelunjärjestäjä luo asiakkaalle tarvittavat asiakkuusasiakirjat sekä antaa palveluntuottajalle asian tunnistetiedot, joihin palvelun toteuttamisen yhteydessä laadittavat asiakirjat on liitettävä.

Palveluntuottaja saa käsitellä palvelunjärjestäjän asiakasrekisterin tietoja ainoastaan siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä palvelusetelipalvelun toteuttamiseksi. Toimittajan on kirjattava palvelun toteuttamisen yhteydessä syntyvät asiakirjat palvelunjärjestäjän ylläpitämään asiaan ja huolehdittava siitä, että kirjaaminen tapahtuu ilman aiheutonta viivästystä.

Palvelun päättyessä palveluntuottajan on viivytyksettä tehtävä palvelun päättymistä koskevat merkinnät, saatettava palveluun liittyvät asiakirjat valmiiksi ja ilmoitettava palvelun päättymisestä palvelunjärjestäjälle. Kaikkien palvelua koskevien kirjausten ja asiakirjojen tulee olla valmiit viimeistään seitsemän (7) vuorokauden kuluessa palvelun päättymisestä.

Palvelunjärjestäjä päättää rekisterinkäyttöoikeuden sen jälkeen, kun palvelua koskevat asiakirjat on saatettu valmiiksi. Palveluntuottaja on tässä tilanteessa uudelleen yhteydessä palvelusetelistä löytyvään yhteystietoon tai hyvinvointialueen erikseen ohjeistamaan yhteystietoon. Rekisterinkäyttöoikeuden päättymisen jälkeen palveluntuottajalla ei ole oikeutta käsitellä kyseiseen palveluun liittyviä asiakastietoja palvelunjärjestäjän asiakasrekisterissä.

5.9.9.3. Terveystieteiden ostopalveluvaltuutus

Ostopalveluvaltuutuksella palveluntuottaja voi tallentaa tiedot suoraan palvelunjärjestäjän rekisteriin Kanta-palveluihin. Palvelunjärjestäjän tulee olla liittynyt Kanta-arkistoon ja

7.10.2026

palvelunjärjestäjällä tulee olla käytössään ostopalveluvaltuutus. ~~Ostopalveluvaltuutuksesta n~~
~~hyödyntämisestä on kuvattu tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.~~

Palvelunjärjestäjän tulee olla liittynyt Kanta-palveluihin ja palvelunjärjestäjällä tulee olla käytössään ostopalveluvaltuutus.

Terveystieteiden ostopalveluvaltuutusta hyödynnetään niissä palveluissa, joissa palvelukohtaisessa sääntökirjassa ei ole asetettu velvoitetta käyttää tilaajan potilastietojärjestelmää.

Ostopalveluvaltuutuksen hyödyntämisestä kuvataan tarkemmin palvelukohtaisissa sääntökirjoissa.

Ostopalveluvaltuutus edellyttää:

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

Hyvinvointialue luo potilaan palvelusetelipäätökselle ostopalveluvaltuutuksen ilman tietoa siitä, kuka palvelun tulee antamaan. Palveluntuottaja voi potilaan pyynnöstä hakea valtuutuksen ja päivittää siihen tuottajatiedon. Lisätietoja palveluntuottajille annetaan ostopalveluvaltuutuksen käyttöönoton yhteydessä.

5.10 Muut erityiset vaatimukset

5.10.1 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.

7.10.2026

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

5.10.2 Maksuihin ja sopimuksiin liittyvät erityistilanteet

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

5.10.3 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.~~ **Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen poikkeustapauksissa erikseen asettamia muita vaatimuksia.** 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 vastaanottopaikasta, -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 pyydettyäessä mahdollisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja ammattilainen antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

7.10.2026

annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia 6§. Asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvät lomakkeet löytyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilta (<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

7.10.2026

- 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

Palveluseteliä ei voi myöntää henkilö, joka on esteellinen. Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä on esteellinen, mikäli he ovat ~~ei ole~~ työ- tai virkasuhteessa Pohjois-Savon hyvinvointialueella. hoitaessaan palvelusetelituottajan mukaisia tehtäviä.

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 palvelunjärjestäjänä velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät ~~lainsäädännön toiminnalle asettamat vaatimukset~~ toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Hyvinvointialueella on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi, onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi hyvinvointialueella on

7.10.2026

oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään, että

- ~~Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa. Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.~~
- Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuavoitteensa.
- Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, mukaan lukien oman valvonnan ja itseoikaisun toteuttaminen.
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman 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: Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus

7.10.2026

7.1 Liite 1: Yleiset tietosuoja- ja tietoturvaehdot

Sisällys

1 YLEISTÄ.....	31
2 OSAPUOLTEN ROOLIT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSSÄ.....	32
3 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET	32
4 TILAAJAN OHJEET	35
5 PALVELUHENKILÖSTÖ.....	35
6 ALIHANKKIJAT, JOTKA KÄSITTELEVÄT HENKILÖTIETOJA	35
7 PALVELUN PAIKKA.....	36
8 HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUKSET	36
9 TARKASTUKSET.....	37
10 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PÄÄTTYMINEN	38
11 LIITTEET	39

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 Tilaaaja 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.

7.10.2026

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 Käsittelytoimien 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 Käsittelytoimien 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.

7.10.2026

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 tietosuojayhteyshenkilön 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 ennakko kuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita. Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan ilman aiheutonta 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. Pyyntö voi edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle

7.10.2026

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 tietoturvapoliitikan ja -periaatteiden mukaisesti, esimerkiksi virusorjunnan sekä tietoturvapäivitysten osalta, tai muulla Tilaajan hyväksymällä tavalla. Tilaaja ohjeistaa tarvittaessa tietoturvaperiaatteiden 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.

7.10.2026

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 aiheutonta 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 ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa. Mikäli alihankkijoita käytetään, Tilaajan hyväksymät alihankkijat luetteloidaan liitteessä 3.

7.10.2026

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.

7.10.2026

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

7.10.2026

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 HENKILÖTIE TOJEN 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

7.10.2026

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

7.10.2026

7.1.1 Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1 OSAPUOLET

Tilaaaja

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja

2 ASIAKIRJAN TARKOITUS

Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa sopimuksen ("Sopimus"), joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Sopimuksen nimi: Sopimuksen nimi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on: Kirjoita tarkoitus

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

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

3 REKISTERÖITYJEN RYHMÄT

Palveluntuottaja käsittelee seuraavien rekisteröityjen henkilötietoja:

- ☐ Tilaaajan työntekijät
- ☐ Opiskelijat
- ☐ Tilaaajan potilaat

7.10.2026

- ☐ 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.

Erityiset 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
- ☐ Pankkiyhteystiedot tai muu maksamiseen tarvittava tieto

7.10.2026

-
- ☐ 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

7.10.2026

7.1.2 Liite 2: Toimitilaturvallisuutta, pääsyä järjestelmiin ja tietoihin sekä tietoa-aineiston 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.

7.10.2026

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.

7.10.2026

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 tietoturvalisellä tavalla. Paperimuotoiset asiakirjat hävitetään valvotusti polttamalla, silppurilla tai laittamalla suljettuun astiaan siirrettäväksi polttolaitokseen.

Palveluntuottaja tukee Tilaajaa julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (2019/906) mukaisten velvoitteiden 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.

7.10.2026

7.1.3 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]

Osoite: [lisätään]

Palvelunpaikka (maa): [lisätään]

Käyttötarkoitus: [lisätään]

7.10.2026

7.2 Liite 2: 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.
- Käsitellen vain työtehtäväni 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 salasanan 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 työntäjän 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.

Lisäksi olen tietoinen siitä, että:

7.10.2026

- 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 _____
