

# Oima: laaja palvelukuvaus 2026

# Sisällysluettelo

Sisällysluettelo.....	2
1. Johdanto.....	5
Käsitteet.....	5
2. Palvelun yleiskuvaus.....	6
Työnantaja- ja viranomaisvelvoitteiden hoitaminen.....	6
Lisäpalvelut.....	6
Raportointi ja todistukset.....	7
Yleisestä palveluun tallennetusta tiedosta.....	7
Todistukset ja erityiset asiakirjat.....	7
Tuetut palkan- ja palkkionmaksun sopimus- ja laskentaehdot.....	8
Toimeksiantosuhteiden laskenta- ja muista ehdoista.....	8
Henkilökohtaisten avustajien työsopimukset.....	8
Maksut ja maksujen välitys sekä maksuliikenne.....	8
Palvelusta ulospäin lähtevät maksut.....	8
Maksujärjestelyt.....	8
Maksuviive.....	8
3. Ominaisuudet rooleittain ja palvelun käyttäjät.....	10
Palvelun käytöstä ja turvallisuudesta.....	10
Vaatimukset palvelun käyttämiseen.....	10
Käyttäjien tunnistaminen rekisteröityessä.....	10
Käyttäjien tunnistautuminen kirjautuessa.....	10
Käyttäjien hallinta.....	10
Käyttöoikeus hyvinvointialueen asiakkaille.....	10
Henkilökohtainen apu: Hyvinvointialueen ominaisuudet.....	11
Henkilökohtainen apu: Työnantajuuden asiakkuuden hallinta.....	11
Henkilökohtainen apu: Vakuutukset työnantajalle.....	11
Henkilökohtainen apu: Viestintä.....	15
Henkilökohtainen apu: Työnantajan ominaisuudet.....	15
Henkilökohtainen apu: Työntekijän työajan seuraaminen ja kirjaaminen.....	15
Henkilökohtainen apu: Työntekijän tekemien kirjausten korjaaminen.....	15
Henkilökohtainen apu: Työsopimukset.....	16
Henkilökohtainen apu: Työnantajan omat vakuutukset.....	16
Henkilökohtainen apu: työntekijän ominaisuudet.....	16
Henkilökohtainen apu: Etusivu.....	16
Henkilökohtainen apu: Työajan kirjaaminen meneillään olevalle palkkajaksolle.....	16
Henkilökohtainen apu: Omien työsopimusten tarkastelu.....	16
Henkilökohtainen apu: Palkkalaskelmien tarkastelu.....	17
Hyvinvointialueen käyttäjän omais- ja perhehoidon palvelun ominaisuudet.....	19
Omais- ja perhehoito: Hyvinvointialueen käyttöoikeudet ja niiden hallinta.....	19

Omais- ja perhehoito: Valtuushallinta.....	19
Omais- ja perhehoito: Etusivu.....	20
Omais- ja perhehoito: Henkilöt.....	20
Omais- ja perhehoito: Sopimukset.....	20
Omais- ja perhehoito: Muut ominaisuudet.....	21
Omais- ja perhehoito: Hoitajaksot.....	21
Omais- ja perhehoito: Maksaminen.....	22
Omais- ja perhehoito: Viestintä.....	22
Omais- ja perhehoito: Raportit.....	22
Omais- ja perhehoito: Dokumentit.....	23
Omais- ja perhehoito: Lomakkeet.....	23
Omais- ja perhehoito: Resursointi.....	24
Omais- ja perhehoito: Asiakasmaksujen laskutusaineiston muodostuminen.....	25
Omais- ja perhehoidon Palvelun hoitajan ominaisuudet.....	25
Omais- ja perhehoitaja: Etusivu.....	25
Omais- ja perhehoitaja: Sopimukset.....	25
Omais- ja perhehoitaja: Hoitopäivät.....	26
Omais- ja perhehoitaja: Palkkiot.....	26
Omais- ja perhehoitaja: Lomakkeet.....	27
Omais- ja perhehoitaja: Raportit.....	27
5. Jatkuvien palveluiden toimintaedellytykset.....	28
Tuetut selaimet.....	28
Kieli.....	28
Käyttöönotto.....	28
6. Palvelun hallinta.....	29
Palvelun hallintamalli.....	29
Häiriöiden hallinta (incident management).....	29
Palvelupyynnöiden hallinta (request fulfilment).....	29
Herätteidenhallinta (event management).....	29
Ongelmanhallinta (problem management).....	29
Riskien hallinta (risk management).....	30
Muutoksenhallinta (change management).....	30
Konfiguraationhallinta (configuration management).....	30
Kapasiteetin hallinta (capacity management).....	30
Julkaisunhallinta (release management).....	31
Jatkuvuuden hallinta (continuity management).....	31
7 Palveluiden kehittäminen.....	32
8 Käyttötuki.....	33
Toiminnan laajuus ja palvelun sisältö.....	33
Palvelun laadunhallinta ja menetelmät.....	33
Tuki- ja ylläpitopalvelut.....	34
Palvelutasot.....	34
Lisälaskutettavat palvelut.....	34

## 1. Johdanto

Oima-palvelu tarjoaa kattavan sähköisen alustan henkilökohtaisen avun järjestämiseen työnantajamallilla vammaispalvelulain mukaisesti sekä omaishoidon järjestämisestä annetun lain ja perhehoitolain mukaisten toimeksiantosuhteiden ja palkkionmaksun hallintaan.

Oima-palvelu on verkon yli käytettävä SaaS-palvelu, joka mahdollistaa henkilökohtaisen avun työsuhteen hallinnan sekä omais- ja perhehoidon toimeksiantosuhteen hallinnan. Palvelun avulla automatisoidaan paljon myös avustettavan henkilön ja omais- tai perhehoitajan hyvinvointialueen hallinnossa suoritettavia rutiinitöitä ja ilmoitusten täyttämistä.

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan Oiman palvelun sisältö ja ominaisuudet. Palvelu on jatkuvasti kehittyvä ja alla kuvatut toiminnot voivat olla muuttuneita, eikä niitä pidä ottaa kattavana muuttumattomana listauksena kaikista palvelun toiminnoista. Palvelun sisältö voi poiketa tästä dokumentista. Palvelukuvauksessa kuvatut ominaisuudet voivat olla lisämaksullisia, vaikkei tätä olisi erikseen todettu. Lisämaksulliset ominaisuudet kuvataan voimassa olevassa palveluhinnastossa.

Oimalla on oikeus kehittää, muokata ja tehdä muutoksia Palveluun tästä palvelukuvauksesta poikkeavalla tavalla. Oimalla on oikeus korvata omat palveluntuottajansa vastaavalla ratkaisulla tämän palvelukuvauksen estämättä.

## Käsitteet

"*Asiakas*" tarkoittaa Palvelun palvelusopimuksen allekirjoittavaa hyvinvointialuetta, joka vammaispalvelulain nojalla toimii sijaismaksajana vammaisen palkatessa henkilökohtaisen avustajan tai joka perhehoitolain (263/2015) tai omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005, omaishoitolaki) nojalla toimivat maksajana Omais- tai perhehoitajan saadessa palkkiota tai hyvinvointialueena maksavat muita suoritteita palkkoina, palkkioina tai kulukorvauksina. Asiakkaalla voidaan viitata myös kolmanteen osapuoleen, jolle hyvinvointialue on ulkoistanut lakiin perustuvat tehtävänsä kokonaan tai osittain.

"*Palvelu*" tarkoittaa tässä Palvelukuvauksessa kuvattavaa henkilökohtaisen avun työsuhteiden ja palkanmaksun hallinnan ja/tai omais- ja perhehoidon toimeksiantosuhteiden ja palkkionmaksun hallinnan mahdollistavaa SaaS-palvelua.

## 2. Palvelun yleiskuvaus

### Työnantaja- ja viranomaisvelvoitteiden hoitaminen

#### Tulorekisteri-ilmoitukset

Palvelu suorittaa automaattisesti laskettujen palkkatietojen perusteella lakisääteiset ilmoitukset Tulorekisteriin.

#### Eläkevakuuttaminen

Palvelussa voidaan tehdä eläkevakuutus sopimuksia työnantajille Varma eläkevakuutusyhtiöön. Näistä vakuutuksista vakuutusmaksu peritään palkanmaksun yhteydessä, ja erillinen laskutus poistuu. Muiden vakuutuksien käyttö on myös aina mahdollista.

#### Tapaturmavakuuttaminen

Palvelussa voidaan tehdä tapaturmavakuutus sopimuksia työnantajille Pohjola vakuutukseen. Näistä vakuutuksista tapaturma- ja ryhmähenkivakuutusmaksut peritään palkanmaksun yhteydessä, ja erillinen laskutus poistuu. Muiden vakuutuksien käyttö on myös aina mahdollista.

#### Työttömyysvakuutus

Palvelu perii ja maksaa työnantajien työttömyysvakuutusmaksut palkanmaksun yhteydessä ja erillinen laskutus jää pois.

#### Ennakonpidätys ja sairausvakuutusmaksu

Ennakonpidätys ja sairausvakuutusmaksu: Palvelu perii ennakonpidätyksen ja sairausvakuutusmaksun palkanmaksun yhteydessä ja maksaa työnantajien verotileille.

#### Lisäpalvelut

**Automaattinen verokorttien haku:** Palvelu hakee päivittäin uusimmat verokortit työntekijöille ja hoitajille. Kaikki verokorttityypit ovat tuettuja, joka valitaan tehtävän sopimuksen mukaisesti.

**Ammattiliittojen maksujen työnantajaperintä:** Palvelu perii työntekijöiden palkasta ammattiliiton jäsenmaksun. Palvelu tekee tarvittavan ay-liittoselvityksen SD Worx Finland Oy kautta, ja tilittää jäsenmaksun ammattiliittoon.

**Massaviestintä:** Palvelusta voidaan lähettää kirjepostia Asiakkaan rekisteriinsä tallentamaan postiosoitteeseen. Palvelu tukee myös osoitetietojen päivittämistä väestötietojärjestelmän rajapinnasta, mikäli Asiakkaalla on tähän liityntämahdollisuus. Tämän lisäksi palvelusta voidaan lähettää massasähköposteja, joista näkee, kuka viestin on vastaanottanut ja lukenut. Vastaanottaja ei pysty vastaamaan viesteihin. Kirje- ja sähköposteista muodostuu palveluun arkisto.

**Pikaviestit kahdenväliseen viestintään:** Palvelussa voidaan lähettää kahdenvälisiä viestejä hyvinvointialueen asiakkaille. Viesteistä muodostuu palveluun arkisto.

**Valtakirja:** Palvelussa voidaan sähköisesti allekirjoittaa valtakirja henkilökohtaisen avun työnantajuuden hoitamiseen. Tarvittaessa palveluun voidaan tallentaa myös paperisen valtakirjan kopio.

**Sähköisesti allekirjoitettavat sopimukset:** Palvelussa voidaan tehdä sähköisesti allekirjoitettavat sopimukset kaikille tarvittaville osapuolille.

**Sähköisesti allekirjoitettavat lomakkeet:** Palvelussa voidaan tehdä sähköisesti allekirjoitettavat lomakkeet kaikille tarvittaville osapuolille. Lomakkeet pystytään räätälöimään asiakaskohtaisesti.

**Dokumenttien tallennus:** Kaikki tarvittava paperinen dokumentaatio voidaan säilöä Palvelussa asiakkaan luoman kategoriarakenteen mukaisesti. Dokumenteista muodostuu arkisto.

**Päällekkäisen työntekijän tarkastelu:** Palvelu havaitsee mahdolliset työaikakirjauksiin liittyvät epäkohdat työntekijän ilmoittaessa päällekkäistä työaika kahdelle eri työnantajalle tai työnantajan kahden eri työntekijän välillä.

## Raportointi ja todistukset

### Yleisestä palveluun tallennetusta tiedosta

Palvelusta voidaan luoda raportteja kattavasti eri osa-alueista, kuten maksuista ja kirjanpidon aineistosta, sopimuksista, palveluun tallennetuista henkilötiedoista, työaika- ja hoitopäiväkirjauksista sekä palkan- ja palkkionlaskennasta kaikkine eri tarpeineen.

### Todistukset ja erityiset asiakirjat:

- Toimitusvalmiit palkkatodistukset ja viikkotuntiselvitykset työttömyyskassaa varten.
- Pohjolan tapaturmavakuutuksen voimassaolotodistus (esim. Migrin tarpeisiin).
- Esitetytyn tapaturmailmoituksen tulostaminen tapauksiin, joissa sähköistä ilmoitusta ei voida antaa.

## Tuetut palkan- ja palkkionmaksun sopimus- ja laskentaehdot

Palvelussa voidaan määritellä erilaisia sopimus- ja laskentaehtoja halutuille sopimusryhmille käyttöön. Ehdolla voidaan räätälöidä, millaisista asioista sopimuksella voidaan sopia, ja miten kirjattu työ/hoido vaikuttaa esimerkiksi palkkioon/palkkaan, ja miten se kerryttää lomivaipaita.

### **Toimeksiantosuhteiden laskenta- ja muista ehdoista**

Toimeksiantosuhteiden palkkioiden laskenta, palkkiotaulukot ja vapaiden kertyminen voidaan vapaasti määritellä hyvinvointialueen päätösten mukaisiksi.

### **Henkilökohtaisten avustajien työsopimukset**

Henkilökohtaista apua teettäviä Palvelu tukee palkanlaskennan osalta Henkilökohtaisten avustajien työsopimusta (HetaTES), joka on Heta-liiton ja Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL:n solmima valtakunnallinen työsopimus.

## **Maksut ja maksujen välitys sekä maksuliikenne**

### **Palvelusta ulospäin lähtevät maksut**

Palvelu mahdollistaa maksatuksen kaikille kotimaisille pankkitileille sekä Maahanmuuttoviraston (Migri) käyttämille Enface-maksukorteille. Lisäksi suorituksia voidaan tehdä ulkomaisille pankkitileille koko SEPA-alueella

### **Maksujärjestelyt**

Palveluun kytketään Asiakkaan pankkitili maksurajapintaa hyödyntäen (Web Services API). Palvelu siirtää maksurajapinnasta maksuaineistot ja maksut lähtevät hyväksyttäessä Asiakkaan pankkitililtä. Palkat ja palkkiot menevät suoraan vastaanottajille. Henkilökohtaisen avun puolella sivukulut kulkevat vastaanottajille Oiman asiakasvaratilin kautta. Omais- ja perhehoidon puolella Oima huolehtii sivukuluihin liittyvistä ilmoituksista ja hyvinvointialue on velvollinen maksamaan ne eri tahojen kanssa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

### **Maksuviive**

Kun maksamisessa käytössä on Asiakkaan omistama pankkitili, lähtevät maksut tulee hyväksyä maksuun kaksi pankkipäivää ennen haluttua maksupäivää. Jos maksaminen tapahtuu kokonaisuudessaan Oiman tarjoaman Asiakasvaratilin kautta, maksujen hyväksyntä tulee tehdä kolme pankkipäivää ennen maksupäivää.

## 3. Ominaisuudet rooleittain ja palvelun käyttäjät

### Palvelun käytöstä ja turvallisuudesta

#### Vaatimukset palvelun käyttämiseen

Palvelu on verkkoselaimella käytettävä SaaS-palvelu. Palvelu ei vaadi sen käyttämiseen asiakaslaitteisiin asennettavia ohjelmistoja. Palvelu toimii ajantasaisen verkkoselainohjelmiston avulla kaikilla tietokoneilla ja mobiililaitteilla. Näistä lisää kappaleessa 5.

#### Käyttäjien tunnistaminen rekisteröityessä

Kaikki Palvelun käyttäjät tunnistetaan vahvan tunnistautumisen avulla rekisteröitymisvaiheessa ennen Palveluun ja asiakasrekisteriin pääsyä. Tunnistaminen varmistaa käyttöoikeuden päättymisen aina oikealle luonnolliselle henkilölle.

#### Käyttäjien tunnistautuminen kirjautuessa

Palvelun kirjautumisen tunnistautumista voidaan sopeuttaa haluttujen tietoturvakäytänteiden mukaiseksi. Kirjautumiseen voidaan lisätä kaksivaiheinen tunnistautuminen (2FA) mobiiliapplikaation, tekstiviestin tai fyysistä FIDO2-suojausavainta hyödyntäen.

#### Käyttäjien hallinta

Asiakas määrittää asiakasrekisterilleen pääkäyttäjät, jotka voivat hallita käyttöoikeuksia muille hyvinvointialueen toimijoille.

#### Käyttöoikeus hyvinvointialueen asiakkaille

- Hoitajien käyttöoikeus muodostuu sopimuksen perustamisesta Palveluun.
- Työnantajan käyttöoikeus muodostuu sopimuksen perustamisesta ja käyttöoikeuden myöntämisestä hyvinvointialueen toimijalta.
- Henkilökohtaisen avustajan käyttöoikeus muodostuu sopimuksen perustamisesta ja käyttöoikeuden myöntämisestä hyvinvointialueen toimijalta. Henkilökohtaisen avun työnantajan tulee myös toimia Palvelussa, koska hänen tulee hyväksyä sähköisesti kirjattu työaika lain määrittelemien työaikakirjanpidon säännösten mukaisesti.

Käyttöoikeus säilyy niin kauan, kun hänen tietojansa säilytetään asiakasrekisterissä.

## Henkilökohtainen apu: Hyvinvointialueen ominaisuudet

### Henkilökohtainen apu: Henkilörekisteri

Henkilörekisteri sisältää Henkilökohtaisen avun palvelun kannalta olennaiset tiedot Palveluun syötetyistä työnantajista ja työntekijöistä. Henkilörekisterin avulla hyvinvointialueen toimija voi hallinnoida henkilötietoja. Hyvinvointialueen toimija voi hallinnoida niitä käyttäjiä, joihin hänen käyttäjäoikeutensa riittävät. Lähtökohtaisesti hyvinvointialueen toimijan käyttöliittymästä voi hallinnoida vain niitä käyttäjiä, jotka kyseisen hyvinvointialueen käyttäjä on palveluun luonut. Asiakas on rekisterinpitäjä, Toimittaja tietojen käsittelijä. Rekisterissä on kattavat hakutoiminnallisuudet.

### Henkilökohtainen apu: Työnantajuuden asiakkuuden hallinta

Asiakkuudella hallitaan henkilökohtaisen avun työnantajuutta kokonaisuudessaan. Työnantajana voi toimia henkilökohtaista apua saava henkilö tai hänen edunvalvojansa. Asiakkuudelta huolehditaan työnantajavakuutuksista, avustuspäätöksen tiedoista, työsopimuksista. Asiakkuudelle voi lisätä myös tiedon Heta-liiton jäsenyydestä, sekä työterveyshuollosta.

### Henkilökohtainen apu: Vakuutukset työnantajalle

**Työeläkevakuutus:** Palvelussa voidaan hoitaa työeläkevakuuttaminen automaattisesti. Palvelussa voidaan muodostaa automaattisesti vakuutushakemus käyttäjän valtuutuksen tai käyttöoikeussopimuksen nojalla. Palvelu laskee ja perii automaattisesti työeläkemaksut palkanmaksun yhteydessä kaikissa Palvelussa lasketuista ja maksetuista palkoista.

**Työttömyysvakuutus:** Palvelu laskee ja perii automaattisesti Työttömyysvakuutusmaksun lasketuista palkoista. Palvelu hoitaa myös ilmoitus- ja maksuliikenteen Työttömyysvakuutusrahastolle.

**Työtapaturma- ja ammattitautivakuutus:** henkilökohtaisen avun palvelun kautta on mahdollista ottaa lakisääteinen työtapaturma- ja ammattitautivakuutus. Mikäli työnantaja liitetään yllä mainittuun vakuutukseen, perii palvelu automaattisesti työluokan mukaisen vakuutusmaksun Palvelussa laskettujen ja maksettujen palkkojen osalta. Palvelu hoitaa myös ilmoitus- ja maksuliikenteen Pohjola-vakuutukselle.

## **Henkilökohtainen apu: Avustuspäätösten hallinta**

Avustuspäätösten hallinnan avulla voidaan hallinnoida kyseisen hyvinvointialueen myöntämiä avustuspäätöksiä, jotka on syötetty palveluun. Avustuspäätösten hallinnassa on laajat hakutoiminnallisuudet, joiden avulla yksittäisiä päätöksiä voidaan helposti ja nopeasti hakea suurestakin tietomassasta. Avustuspäätösten dynaaminen käyttöliittymä nostaa selkeästi esille huomiota vaativat avustuspäätökset, jonka avulla hyvinvointialue voi palvella asiakkaitaan tehokkaammin. Henkilökohtaisen avun työnantajalla voi olla palvelussa useita yhtäaikaista ja eri sisältöisiä avustuspäätöksiä. Avustuspäätökset voidaan myöntää määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevina. Avustuspäätös myönnetään avustustunteina per valittu jakso, esimerkiksi viikko, kuukausi tai vuosi.

## **Henkilökohtainen apu: Työsopimusten hallinta**

Työsopimusten hallinnassa on mahdollista hallinnoida kaikkia Palvelua käyttävän Asiakkaan työsopimustietoja, jotka pohjautuvat avustuspäätökseen. Työsopimusten hallinnassa on mahdollista muun muassa luoda työsopimus, ohjata työnantajaa työsopimuksen luomisessa, ja luoda Palveluun valmis työsopimus työntekijän ja työnantajan sähköistä allekirjoitusta varten, sekä selata ja hallinnoida työsopimuksia. Mikäli työnantajalla tai työntekijällä ei ole mahdollista allekirjoittaa sähköisesti, voi sopimuspuhjan tulostaa manuaalista allekirjoitusta varten. Työnantajalla on myös mahdollista luoda sopimus palveluun itse sekä lisätä työntekijän tiedot palveluun itse. Hyvinvointialueella on prosessissa päättäjän rooli ja täten myös mahdollisuus palauttaa sopimus takaisin täydennettäväksi.

## **Henkilökohtainen apu: Palkanlaskenta**

Palkanlaskennassa sovelletaan työsopimuksella määritetyn mukaisesti joko työsopimuslakia tai Heta-Liiton ja JHL:n solmimaa valtakunnallista henkilökohtaisten avustajien työehtosopimusta. Palkanlaskenta suorittaa loma-ajan palkkojen sekä sairausajan palkkojen automaattisen laskennan, mikäli riittävät tiedot ovat syötetty Palveluun työsopimusta luotaessa.

## **Henkilökohtainen apu: Lomaoikeuden kertyminen**

Henkilökohtaisen avun Palvelu laskee automaattisesti työntekijälle kertyneet lomat vuosilomalain tai noudatettavan työehtosopimuksen mukaisesti. Palvelussa on huomioitu myös poikkeus- ja erikoistilanteet, jossa työntekijälle ei kerry lomaa, vaan oikeutta vapaaseen. Työntekijöiden kertyneistä ja käyttämättömistä lomista on mahdollisuus ajaa raportti Palvelussa.

## **Henkilökohtainen apu: Työajanseuranta**

Työajanseurannassa hyvinvointialueen käyttäjä voi selata Palveluun syötettyjä työtunteja tai syöttää paperilla vastaanottamansa työtunnit Palveluun. Työajanseurannan kautta syötetään Palveluun myös mahdolliset kulukorvaukset tai matkakulut. Työajanseurannassa seurataan myös jokaista työnantajalle myönnettyä avustuspäätöstä, sekä niiden nojalla tehtyjä työtunteja. Työajanseuranta sisältää myös mahdollisuuden oikaista aikaisempia palkkoja palkankorjaus- ominaisuudella. Hyvinvointialueen käyttäjät voivat seurata tunteja reaaliajassa.

## **Henkilökohtainen apu: Työkokemuksen laskenta**

Palvelu laskee kulloinkin voimassa olevan oikean palkan, joiden ylläpidosta Oima vastaa. Työkokemuksen karttuessa Palvelu huolehtii palkankorotuksista. Työkokemukseen perustuva palkkausjärjestelmä voidaan mukauttaa asiakastarpeiden mukaiseksi.

## **Henkilökohtainen apu: Tuntien massahyväksyntä**

Tehtyjä tunteja on mahdollista seurata myös kootussa Tunnit-näkymässä. Tunnit-näkymässä hyvinvointialueen käyttäjä voi helposti hyväksyä maksuun useita eri työntekijöiden palkkajaksoja kerrallaan. Palvelu nostaa mahdolliset avustuspäätöksistä poikkeavat tunnit ja varsinkin niiden ylitykset selkeästi näkyviin, jolloin ne voidaan käsitellä massahyväksynnän ulkopuolella.

## **Henkilökohtainen apu: Palkanlaskenta**

Kun hyvinvointialueen toimija hyväksyy palkkajakson maksuun Palvelussa, ohjelmisto suorittaa palkanlaskennan reaaliaikaisesti. Palkanlaskenta tapahtuu automaattisesti perustuen työehtojen määräyksiin ja työsopimuksen sekä työajanseurannan kautta syötettyihin tietoihin. Palkanlaskenta suorittaa automaattisesti lomaoikeuksien laskennan. Mikäli työsopimuksella on tietojen laskentaan vaikuttavia tietoja (esimerkiksi työntekijän ja työnantajan sukulaissuhteen kautta), ottaa palkanlaskenta nämä automaattisesti huomioon. Työntekijälle lähetettävä palkkalaskelma muodostuu automaattisesti. Palkkalaskelma toimitetaan automaattisesti työntekijälle valitun toimitustavan mukaisesti. Hyvinvointialueen käyttäjät voivat selata maksuerittelyjä Palvelussa. Valittavat toimitustavat ovat seuraavat:

- Sähköposti (sensitiiviset henkilötiedot poistetaan näkyvistä)
- Hyvinvointialue tulostaa ja postittaa
- Työntekijä tulostaa itse Palvelusta
- Salattu sähköposti
- Kirjeellä työntekijän osoitteeseen
- Verkkopalkka (omais- ja perhehoidon palvelussa)

## **Henkilökohtainen apu: Hyväksytyjen tuntien siirtäminen maksuun**

Jokainen hyvinvointialueen puolelta hyväksytty palkkajakso siirtyy automaattisesti hyvinvointialueen maksuerälle ja kasvattavaa näin maksuerän kokonaissummaa. Mahdollisesti myöhässä palautetut, palauttamatta jätetyt tuntilistat, tai hyväksymättömät palkkajaksot eivät aiheuta muiden palkkojen myöhästymistä. Hyvinvointialueen perusasetuksissa asetetun katkoajan jälkeen maksuun hyväksytyt tunnit siirtyvät automaattisesti aina hyvinvointialueen seuraavaan maksuerään, ellei niitä valita Palvelussa erillismaksatukseen. Palkkapäivien ulkopuolella suoritetuista palkanmaksuista peritään voimassaolevan Palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

## **Henkilökohtainen apu: Maksettujen palkkojen korjaaminen**

Maksetut palkat voidaan korjata henkilökohtaisen avun Palvelussa seuraavilla tavoilla:

- o Maksetun palkkajakson tunteja muokataan palkankorjaustyökalulla, jolloin korjaus maksetaan tai vähennetään työntekijän seuraavassa palkanmaksussa
- o Maksamatta jäänyt palkan osa lisätään työntekijän seuraavaan palkkaan
- o Palkasta puuttuva mahdollinen osa maksetaan erillismaksatuksena Palvelusta

## **Henkilökohtainen apu: Dokumentit**

Palveluun voi tallentaa dokumentteja henkilötietoihin, sopimuksille tai palkkajaksoille. Asetusten avulla voidaan rajata dokumenttien näkyvyyttä. Voidaan esimerkiksi määritellä pystyykö työnantaja ja työntekijä tallentamaan tiettyjä dokumentteja Palveluun tai pystyykö työnantaja tai työntekijä lataamaan tiettyjä dokumentteja Palvelusta. Dokumenttien voimassaoloajalla voidaan asettaa vanhentumisaika Palvelussa oleville dokumenteille. Vanhentuneet dokumentit voidaan poistaa arkistosta, kun niiden arkistointiaika on tullut täyteen. Dokumenttiarkistossa voidaan tarkastella kootusti Palveluun ladattuja dokumentteja. Arkistossa näkyvät niin voimassaolevat, kuin vanhentuneet ja poistuvat dokumentit. Hakua hyödyntäen voi myös hakea tiettyyn hoitajaan liitettyjä dokumentteja. Dokumentteja pystytään muokkaamaan ja näistä muodostuu loki.

## **Henkilökohtainen apu: Lomakkeet**

Ominaisuus mahdollistaa räätälöityjen lomakkeiden luonnin henkilöiden tai sopimusten taakse. Näitä lomakkeita voi olla esimerkiksi irtisanomisilmoitus, lomautusilmoitus tai ateriakorvaukseen liittyvät lomakkeet. Oiman sähköiset lomakkeet toimivat siten,

palveluun luodaan räätälöity lomakepohja, johon työnantaja ja/tai työntekijä voivat täyttää lomakkeella pyydettyjä tietoja ja tarvittaessa allekirjoittaa lomakkeen sähköisesti. Täytetyt lomakkeet arkistoituvat Oimaan ja myös työnantaja ja työntekijä voi jälkikäteen tarkastella itse täyttämäänsä lomakkeita.

## **Henkilökohtainen apu: Viestintä**

Palvelun viestintä-ominaisuuden avulla hyvinvointialue voi viestiä kirjeitse ja sähköpostitse työnantajille ja työntekijöille. Kirjeen vastaanottajaryhmää pystyy rajaamaan hyvinvointialueen dimensioiden mukaisesti. Rajaus voi olla esimerkiksi kustannuspaikan tai palkanmaksunpäivän mukaisesti. Massasähköpostin voi lähettää palvelussa työnantajille ja työntekijöille, joilla on palvelussa merkittynä omiin tietoihin sähköposti. Massasähköpostissa nähdään, ketkä kaikki ovat vastaanottaneet ja lukeneet viestin. Lähetetyistä kirjeistä ja sähköposteista muodostuu Palveluun arkisto, josta voi tarkastella, mitä on lähetetty, millä päivämäärällä ja kenen toimesta. Arkistosta nähdään myös tarkemmin se, mille vastaanottajaryhmälle kirje on lähtenyt, ja mikä on ollut kirjeen sisältö. Kirjepostitus sisältää koko postituksen prosessin, ja tulostuksen voi tilata värillisenä.

## **Henkilökohtainen apu: Työnantajan ominaisuudet**

Palvelussa työnantajan tehtävä on hyväksyä työntekijöidensä kirjaamat työajat. Työnantajalla on myös mahdollisuus luoda palvelussa uusia työsopimuksia ja allekirjoittaa sopimus sähköisesti.

## **Henkilökohtainen apu: Työntekijän työajan seuraaminen ja kirjaaminen**

Työnantaja voi kirjata kalenterinäkylässä palkkajaksolle toteutuneet työtunnit avustuspäätöskohtaisesti tai vaihtoehtoisesti hyväksyä työntekijän kirjaamat tunnit. Työnantaja voi kirjata palkkajaksolle myös muun muassa: *koulutuksen, matka-ajan, sairausloman, tapaturman, etukäteen maksetun lomapäivän, loman, palkattoman vapaan, keskeytyneen työn, vanhempainvapaan, lomautuksen, opintovapaan, muun työssäolon veroisen ajan tai tilapäisen hoitovapaan.*

Hyväksyttäessä palkkajaksoa Palvelu laskee automaattisesti mahdolliset työaikalisät ja arkipyhäkorvaukset kirjattujen työvuorojen ja työehtosopimuksen perusteella.

## **Henkilökohtainen apu: Työntekijän tekemien kirjausten korjaaminen**

Työnantaja voi kalenterinäkylässä korjata palkkajaksolle työntekijän tekemiä työaikakirjauksia ennen palkkajakson hyväksymistä.

## **Henkilökohtainen apu: Työsopimukset**

Työnantajalla on mahdollisuus luoda palvelussa uusia työsopimuksia ja allekirjoittaa sopimus sähköisesti. Työnantaja voi tarkastella Palveluun tallennettuja työsopimuksia. Sopimukset- välilehdeltä työnantaja näkee työsopimuksen yhteenvedon, verokorttitiedot, palkkamuutokset, palkkalaskelmat, työntekijän työkokemuksen, työsopimuksen liitteet, poissaolot, lomapäivät, lomapalkkavelan ja lomalaskelman.

## **Henkilökohtainen apu: Työnantajan omat vakuutukset**

Vakuutukset välilehdeltä työnantaja pääsee tarkastelemaan voimassa olevia työtapaturma- ja työeläkevakuutuksia.

## **Henkilökohtainen apu: työntekijän ominaisuudet**

Palvelussa työntekijän tehtävä on kirjata oma työaikansa. Työntekijä hyväksyy palkkajakson, jonka jälkeen hänen työnantajansa on hyväksyttävä se myös. Työntekijä voi myös allekirjoittaa työsopimuksen sähköisesti palvelussa.

## **Henkilökohtainen apu: Etusivu**

Palvelun etusivulla työntekijä näkee listauksen työsopimuksistaan, huomiota vaativista palkkajaksoista ja koosteen maksetuista palkoista brutto- ja nettosummineen.

## **Henkilökohtainen apu: Työajan kirjaaminen meneillään olevalle palkkajaksole**

Palvelussa työntekijä voi kirjata toteutuneen työajan työsopimuskohtaisesti palkkajaksole kalenterinäköymässä. Työntekijä voi kirjata palkkajaksole myös: *koulutuksen, matka-ajan, sairausloman, tapaturman, etukäteen maksetun lomapäivän, loman, palkattoman vapaan, keskeytyneen työn, vanhempainvapaan, lomautuksen, opintovapaan, muun työssäolon veroisen ajan tai tilapäisen hoitovapaan.*

Palvelu laskee automaattisesti mahdolliset työaikalisät ja arkipyhäkorvaukset kirjattujen työvuorojen ja työehtosopimuksen perusteella.

## **Henkilökohtainen apu: Omien työsopimusten tarkastelu**

Työsopimukset välilehdeltä työntekijä pääsee tarkastelemaan allekirjoitusta odottavia työsopimuksia, allekirjoittamaan sopimuksen, tarkastelemaan voimassa olevien

työsopimusten yhteenvetoa, palkkamutoksia, palkkalaskelmia, työkokemusta, ylityösopimuksia ja kertyneitä lomapäiviä.

## **Henkilökohtainen apu: Palkkalaskelmien tarkastelu**

Työnseurannassa työntekijä voi tarkastella työsopimuskohtaisesti palkkajaksoille kirjattua työaika. Työntekijä näkee palkkajakson tilat:

*-**Avoim**, jossa palkkajaksot odottavat vielä työntekijän vahvistusta,*

*-**Työntekijä hyväksynyt**, jossa palkkajaksot odottavat vielä työnantajan/ hyvinvointialueen vahvistusta.*

## **Hyvinvointialueen käyttäjän omais- ja perhehoidon palvelun ominaisuudet**

Omais- ja perhehoidon palvelu voidaan jakaa hyvinvointialueen ominaisuuksiin sekä hoitajan ominaisuuksiin. Alla on eritelty ominaisuudet, jotka ovat käytössä hyvinvointialueen käyttäjillä.

Palvelun pääkäyttäjät pääsevät tarkastelemaan hyvinvointialueelle määriteltyjä Palvelun tausta-asetuksia. Tällaisia ovat hyvinvointialueen yhteystiedot, vakuutuksiin ja kirjanpitoon liittyvät asetukset, sekä esimerkiksi asiakasryhmäkohtaiset palkkiotaulukot. Tämän lisäksi pääkäyttäjät voivat hallinnoida hyvinvointialueen käyttäjälistausta. Pääsääntöisesti muokkaukset tehdään yhteistyössä Oiman kanssa, mutta osa Palvelun tausta-asetuksista on hyvinvointialueen muokattavissa.

### **Omais- ja perhehoito: Hyvinvointialueen käyttöoikeudet ja niiden hallinta**

Hyvinvointialueen Oima-käyttäjät pääsevät Oima-palveluun kun heille on myönnetty käyttöoikeus hyvinvointialueen käyttäjätunnusten hallinnasta vastaavassa yksikössä. Oima-palveluun käyttäjätunnusten hallinnan yhteyteen otetaan käyttöön Entra ID, eli niin kutsuttu kertakirjautuminen, joka helpottaa hyvinvointialueen käyttäjien kirjautumista, lisää turvallisuutta ja parantaa käyttäjätunnusten hallintaan. Käyttäjätunnusten myöntämisen yhteydessä valintaan lisätäänkö käyttäjälle Oima-palveluun pääkäyttäjän vai operaattorin oikeudet. Oima-palvelussa hallinnoidaan valtuushallintaa sekä käyttöoikeuksia pääkäyttäjien toimesta. Käytännössä valitaan mitä asiakasryhmiä käyttäjä pääsee Oima-palvelussa näkemään ja kenellä on oikeuksia esimerkiksi allekirjoittaa sopimuksia tai hyväksyä maksueriä.

Käyttäjätunnusten hallinta tapahtuu kokonaisuudessaan hyvinvointialueella. Mikäli käyttöoikeus tulee joltain käyttäjältä poistaa, tapahtuu se käyttäjätunnusten hallinnasta vastaavan yksikön toimesta.

### **Omais- ja perhehoito: Valtuushallinta**

Palvelussa on mahdollista rajoittaa hyvinvointialueen käyttäjien pääsyä vain tiettyyn käyttäjälle rajattuun asiakasryhmään valtuushallinnan avulla. Hyvinvointialue voi itse määrittellä millaiset näkyvyyden rajoitukset tai asiakasryhmät hyvinvointialue ottaa käyttöön käyttöönottoprojektin yhteydessä. Hyvinvointialueen käyttäjille voidaan esimerkiksi antaa näkyvyys vain tietyn asiakasryhmän tietoihin. Ne hyvinvointialueen käyttäjät, joille ei ole myönnetty oikeutta näihin tietoihin, eivät näe kyseisen

asiakasryhmän tietoja. Hyvinvointialue voi tarvittaessa antaa käyttäjille valtuudet yhden tai useamman asiakasryhmän tietoihin, ja pääkäyttäjillä on oikeus muokata näitä valtuuksia aina tarvittaessa.

## **Omais- ja perhehoito: Etusivu**

Hyvinvointialueen Palvelun käyttäjän kirjautuessa Palveluun, avautuu aina ensimmäisenä Etusivun näkymä. Etusivulla on luettavissa tiedotteita, joissa kerrotaan esimerkiksi Palvelun uusista ominaisuuksista tai muista huomion arvoisista asioista.

## **Omais- ja perhehoito: Henkilöt**

Palvelussa "henkilöt"-välilehdellä on löydettävissä hyvinvointialueen omais- ja perhehoidon hoitajat ja muuta palkkionsaajat sekä hoidettavat. Henkilöiden tietoihin voi lisätä henkilötunnuksen ja nimitietojen lisäksi hoitajan tilinumeron, kotiosoitteen, sähköpostiosoitteen sekä puhelinnumeron. Hoitaja pystyy päivittämään omia henkilötietojaan osin myös itse, hyvinvointialueen määrittelyiden mukaisesti. Myös hoidettavan tietoihin voi täyttää henkilön kotiosoitteen.

Oima-palveluun on mahdollista rakentaa rajapinta Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmään. Järjestelmästä hoitajien ja hoidettavien osoitetiedot päivittyvät automaattisesti. Rajapinnan käytön edellytys on, että hyvinvointialueella on käytössään muutosrajapinta sekä Digi- ja väestötietovirastolta myönnetty lupa tietojen päivittämiselle rajapintaa hyödyntäen.

Hyvinvointialueen käyttäjän listauksessa näkyvät ne henkilöt, joiden tietoihin käyttäjälle on myönnetty käyttäjäoikeudet valtuushallinnan avulla. Listauksesta henkilöitä voidaan hakea kattavien hakuominaisuuksien avulla. Listauksen henkilöistä voi ladata ulos Palvelusta XLS- tai CSV-muotoisena tiedostona.

## **Omais- ja perhehoito: Sopimukset**

Palvelusta löytyvät kaikki hyvinvointialueen toimeksianto- ja palkkiosopimukset. Osa sopimuksista voi olla teknisiä toimeksiantosopimuksia ja osa sähköisesti allekirjoitettuja toimeksianto- tai palkkiosopimuksia. Kaikkia sopimuksia pystytään tarkastelemaan yleistasolla tai hyödyntämällä erilaisia suodattimia. Myös yksittäisiä sopimuksia voi hakea esimerkiksi henkilöiden henkilötunnuksilla. Sopimusten näkyvyyttä eri käyttäjien osalta voidaan rajata valtuushallinnalla. Sopimuksissa on nähtävillä niin voimassaolevat, allekirjoitus- kuin luonnosvaiheessa olevat sopimukset. Myös päättyneet sopimukset arkistoituvat Oima-Palveluun.

Sopimukselta voidaan tehdä tarkempaa tarkastelua hoitosuhteeseen sekä sopimuksen ehtoihin liittyen. Sopimuksella voi olla liitettynä erilaisia dokumentteja, jotka liittyvät oleellisesti sopimukseen tai hoitosuhteeseen. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakas- tai

hoitosuunnitelma. Dokumenttien toiminnallisuudesta on kerrottu tarkemmin kohdassa Dokumentit.

## **Omais- ja perhehoito: Muut ominaisuudet**

Palvelusta voidaan myös nähdä verokorttitiedot, jotka automaattinen verokortti-haku hakee Verohallinnon rajapinnasta. Tarkempaa tarkastelua voi tehdä niin voimassa olevan kuin mahdollisesti vanhentuneiden ja tulevaisuudessa voimaan tulevan verokortin osalta. Hoitajalle on mahdollista lisätä verokortin tiedot myös manuaalisesti.

Palkkioiden osalta sopimuksen tietojen takana on nähtävillä mahdollisesti sopimuksella tapahtuneet palkkion muutokset sekä maksettujen palkkioiden palkkiolaskelmat.

Palvelussa pystytään tekemään tarkkaa seuranta kertyvien sekä käytettyjen vapaiden osalta. Mikäli sopimukselle on laitettu automaattinen vapaakertymä, Oima-palvelu kerryttää halutun määrän vapaita jokaiselta hyväksytyltä hoitajaksolta. Mahdollista vapaiden kertymää sekä käytettyjä vapaita voidaan seurata sopimuksella kuukausi- ja vuositasolla.

Lisäksi erilaisia toimintoja vapaisiin liittyen on käytettävissä Palvelussa. Hoitajalle voidaan käydä myöntämässä lisävapaita (harkinnanvaraisia vapaita) valituille hoitajaksolle käytettäväksi. Myös etukäteen on mahdollista myöntää käytettäväksi tulevaisuudessa kertyviä vapaita. Sopimuksen vapaiden muokkaaminen menneisyyteen on mahdollista Oima-palvelussa, jossa on myös nähtävillä mahdollinen muutoshistoria vapaiden osalta.

## **Omais- ja perhehoito: Hoitajaksot**

Oima-palvelussa hoitajaksota voi käsitellä suurina massoina tai yksittäisinä hoitajaksottain. Hoitajaksot näkymää pystyy suodattamaan erilaisin suodattimin, joiden avulla voidaan saada näkyville esimerkiksi vain tietyn asiakasryhmän maksuun laitettavat tai ohitettavat hoitajaksot.

Palvelussa on eriteltyinä hoitajaksot, jotka voidaan siirtää suoraan maksuun. Näissä ei ole mitään erityisiä huomautuksia, jotka vaatisivat tarkastelua. Lisäksi Oima-palvelussa on eritelty hoitajaksot, joista tarkistus-ajon yhteydessä Oima-palvelu nostanut erilaisen huomion. Näitä huomiota voivat olla esimerkiksi puuttuva verokortti, hoitajan kirjoittama huomautus hoitajaksolla tai sopimuksen päättymisen. Huomion perusteella tehdään hoitajaksot käsittelyä vaativa toimenpide, ja näin palkkio voidaan hyväksyä maksuerälle oikeellisenä.

## Omais- ja perhehoito: Maksaminen

Maksamiseen liittyvät tiedot ovat nähtävillä Palvelussa omalla välilehdellään. Maksuerät on eritelty avoimiin ja maksettuihin maksuihin. Avoimiin maksueriin nousee käsitellyt hoitajakset eräpäivän sekä dimensioon mukaisesti. Maksuun lähteviä palkkioita voi tarkastella myös yksittäin vielä tässä vaiheessa ja mahdollisesti aiheettomasti maksuun lähdössä olevat jaksot voi palauttaa takaisin käsiteltäväksi. Myös maksutilin tiedot ovat nähtävillä Palvelussa, ja lisäksi ladattavissa on tiliote maksutilin tapahtumista.

## Omais- ja perhehoito: Viestintä

Palvelun viestintä-ominaisuuden avulla hyvinvointialue voi viestiä kirjeitse ja sähköpostitse hoitajille ja hoidettaville. Kirjeen vastaanottajaryhmää pystyy rajaamaan hyvinvointialueen dimensioiden mukaisesti. Rajaus voi olla esimerkiksi asiakasryhmän, hoitomuodon tai kustannuspaikan mukaisesti. Massasähköpostin voi lähettää palvelussa hoitajille ja hoidettaville, joilla on palvelussa merkittynä omiin tietoihin sähköposti. Massasähköpostissa nähdään, ketkä kaikki ovat vastaanottaneet ja lukeneet viestin.

Lähetetyistä kirjeistä ja sähköposteista muodostuu Palveluun arkisto, josta voi tarkastella, mitä on lähetetty, millä päivämäärällä ja kenen toimesta. Arkistosta nähdään myös tarkemmin se, mille vastaanottajaryhmälle kirje on lähtenyt, ja mikä on ollut kirjeen sisältö.

Oima-palvelussa on käytettävissä myös Pikaviesti-ominaisuus, jonka avulla voidaan viestiä tietoturvallisesti yksittäisen hoitajan kanssa. Pikaviestissä hoitaja voi myös oma-aloitteisesti laittaa viestiä hyvinvointialueelle.

Sähköisten viestintävälineiden käyttö ei tuo hyvinvointialueelle kustannuksia. Kirjeiden lähetyksestä kustannus muodostuu hinnaston mukaisella hinnalla, ja kokonaiskustannus määräytyy lähetettyjen kirjeiden määrän perusteella.

## Omais- ja perhehoito: Raportit

Palvelusta on ladattavissa kattava määrä erilaisia raportteja. Kaikki raportit saa ladattua Palvelusta ulos haluamaltaan tarkastelujaksolta joko PDF, CSV tai XLS-muodossa.

Raportteja voidaan jaotella seuraavanlaisesti:

- **Kirjanpitoraportti:** Palvelusta on ladattavissa kirjanpitoraportti valituilta ajanjaksoilta.
- **Sopimukset:** Sopimuksia voidaan tarkastella erilaisin ehdoin, esimerkiksi sopimusten voimassaolon, toimeksiantosuhteen tyyppin tai asiakasryhmän mukaisesti.
- **Hoitopäivät:** hoitopäiviin liittyvillä raporteilla saa hankittua tietoa hoitopäiville tehdyistä kirjauksista, voidaan siis tarkastella hoitajaksojen yhteenvetoja, hoitajaksoille jätettyjä huomautuksia sekä hoitajien kertyneitä ja käytettyjä vapaita.

- **Henkilöt:** henkilöiden tietoja voidaan tarkastella hoitajien ja hoidettavien osalta muun muassa lukumäärien osalta erilaisilla ajanjaksoilla. Näillä raporteilla nähdään myös, kuinka suuri osa hyvinvointialueen hoitajista on ottanut Palvelun käyttöön, eli mikä heidän rekisteröitymisensä tila on.
- **Verokortit:** raportilla nähdään listaus hoitajista, joilta puuttuu palkkion maksua varten tarvittava verokortti. Listausta voidaan suodattaa sopimuksen aloituspäivämäärän mukaisesti.
- **Palkkiot ja sivukulut:** raportilla nähdään palkkioiden maksetut bruttosummat ja niiden mahdolliset sivukulut, kuten esimerkiksi ennakonpidätys, eläkevakuutusmaksu ja työttömyysvakuutusmaksu.
- **Laskutus:** raportin avulla saa tietoa hoidettavien omavastuumaksuista sekä niiden perusteista valitsemallasi aikavälillä. Raportilla näkyy omavastuut vain hyväksytyjen maksuerien osalta.
- **Maksut:** myös maksujen osalta voi tehdä tarkempaa tarkastelua raporttien avulla. Maksuraporteilla voi tarkastella syntyneitä maksueriä annetulla aikavälillä ja tehdä tarkempaa tarkastelua maksetuista tapahtumista.
- **THL:n raportit:** Oima on laatinut hyvinvointialueiden käyttöön valmiit raportointipohjat THL:n määritelmän mukaisesti.

## Omais- ja perhehoito: Dokumentit

Palveluun voi tallentaa dokumentteja hoitajan tietoihin, sopimuksille tai hoitajaksoille. Asetusten avulla voidaan rajata dokumenttien näkyvyyttä. Voidaan esimerkiksi määritellä pystyykö hoitaja tallentamaan tiettyjä dokumentteja Palveluun, tai pystyykö hoitaja lataamaan tiettyjä dokumentteja Palvelusta. Dokumenttien voimassaoloajalla voidaan asettaa vanhentumisaika Palvelussa oleville dokumenteille. Vanhentuneet dokumentit voidaan poistaa arkistosta, kun niiden arkistointiaika on tullut täyteen.

Dokumenttiarkistossa voidaan tarkastella kootusti Palveluun ladattuja dokumentteja. Arkistossa näkyvät niin voimassaolevat, vanhentuneet kuin poistuvat dokumentit. Hakua hyödyntäen voi myös hakea tiettyyn hoitajaan liitettyjä dokumentteja. Dokumentteja on mahdollisuus muokata ja näistä muodostuu loki.

## Omais- ja perhehoito: Lomakkeet

Oima-palveluun on mahdollista luoda asiakasryhmäkohtaisia lomakkeita henkilöidenn, sopimusten tai resursoinnin ominaisuuteen liitännäisenä. Näitä lomakkeita voi olla esimerkiksi valvontakäynteihin tai hoidon raportointiin liittyvät lomakkeet. Oiman sähköiset lomakkeet toimivat siten, että niihin voi tehdä vapaamuotoisia muistiinpanoja, jotka tallentuvat haluttuun paikkaan, ja niitä hyvinvointialueen työntekijät voivat tarkastella jälkikäteen. Lomakkeiden käytöstä jää aikaleima, ja kuka kirjauksen on tehnyt.

Lomakkeet ovat täysin räätälöitävissä hyvinvointialue sekä asiakasryhmäkohtaisesti. Oimaan voidaan esimerkiksi luoda pohja todistuksesta perhehoitajana toimimisesta, maksusitoumus tai toimeksiantosuhteen purkamisilmoitus. Lomakepohjaan voidaan lisätä kiinteää tekstiä ja erilaisia valintoja, sekä avoimia tekstilaatikoita, jotka ovat täysin hyvinvointialueen muokattavissa.

Myös hoitajan käytettäväksi on mahdollista luoda lomakkeita. Näitä voivat olla esimerkiksi hoitajan täyttämä havainnointilomake hoidettavasta. Kaikkien lomakkeiden näkyvyyteen voidaan asettaa rajoituksia käyttäjäryhmäkohtaisesti. Esimerkiksi hoitajille suunnatut havainnointilomakkeet hoidettavasta saadaan hoitajille käyttöön Oimaan. Eli jos hoitaja on velvollinen raportoimaan hoidettavasta hyvinvointialueelle, hoitaja voi täyttää lomakkeen suoraan Oimassa. Täytetyt lomakkeet arkistoituvat Oimaan, ja myös hoitaja voi jälkikäteen tarkastella itse täyttämäänsä lomakkeita. Mikäli hoitajalle ei ole myönnetty käyttöoikeutta, ei hän pääse näkemään hyvinvointialueen käyttämiä lomakkeita, joihin on esimerkiksi kirjattu muistiinpanoja valvontakäynneistä.

Lomakkeiden käyttöönotto tuo hyvinvointialueelle erillisiä kustannukset. Kustannukset muodostuvat lomakepohjakohtaisesti. Kun lomakkeet on luotu, niiden käyttämisestä ei tule erillisiä kustannuksia sähköistä allekirjoitusta lukuunottamatta. Mikäli kyseessä on sähköisesti allekirjoitettava lomake, tulee sähköisistä allekirjoituksista hinnaston mukainen maksu.

## **Omais- ja perhehoito: Resursointi**

Resursoinnin ominaisuus mahdollistaa perhehoidon osalta perhekotien tietojen ylläpidon. Ominaisuuteen saadaan lisättyä kaikki perhekodit sekä niihin liittyvät tiedot, esimerkiksi perheenjäsenet, talon tyyppi tai perhekodin hoitajien erityisosaaminen. Resursoinnin avulla voidaan ylläpitää ja seurata vapaiden paikkojen tilannetta, minkä avulla voidaan helpommin löytää hoidettavalle oikea perhekoti huomioiden yksilön tarpeet.

Resursoinnista nähdään hyvinvointialueen lisäämät perhekodit sijoitettuna kartalle. Hyvinvointialue voi luoda omaan tarpeeseensa sopivia suodattimia, joiden avulla saadaan perhekotien hakutoiminnallisuus palvelemaan tehokkaimmin hyvinvointialueen toimintaa.

Resursoinnin ominaisuus on erikseen hinnoiteltu ja perustuu resursoinnin ominaisuudessa olevien perhekotien määrään sekä heille maksettuihin palkkioihin.

## **Omais- ja perhehoito: Asiakasmaksujen laskutusaineiston muodostuminen**

Oima-palvelussa on mahdollista automatisoida asiakasmaksujen muodostuminen. Asiakasmaksut muodostuvat tausta-asetusten, sopimuksen sekä hoitajaksolle tehtyjen kirjausten perusteella. Kun hoitajaksot hyväksytään maksuun, muodostuvat

Tämä on erikseen toteutettava kokonaisuus, joka hyvinvointialueelle on mahdollista räätälöidä ja ottaa käyttöön. Käyttöönoton yhteydessä voidaan rakentaa integraatorajapinta hyvinvointialueen laskutusjärjestelmään, jolloin Oima-palvelusta hyväksytään aineisto eteenpäin ja muodostuneen aineiston perusteella laskut saadaan lähtemään laskutusjärjestelmästä ilman manuaalista työtä.

Asiakasmaksujen kokonaisuuden rakentaminen Oima-palveluun hinnoitellaan erikseen ja tämän jälkeen muodostuvan aineiston hinnoittelu tapahtuu Oiman palveluhinnaston mukaisesti.

## **Omais- ja perhehoidon Palvelun hoitajan ominaisuudet**

Omais- ja perhehoidon Palvelu voidaan jakaa hyvinvointialueen ominaisuuksiin ja hoitajan ominaisuuksiin. Alla on eritelty ominaisuudet, jotka ovat käytössä hoitajalla (palkkionsaajalla).

### **Omais- ja perhehoitaja: Etusivu**

Hoitajan etusivun näkymän tiedot tulee kokonaisuudessaan näkyviin sen jälkeen, kun hoitaja on luonut tunnukset Palveluun, sekä tehnyt vahvan tunnistautumisen nettipankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Hoitajan etusivun näkymässä hoitajalla on näkyvissä yhteenveto voimassa olevista toimeksiantosopimuksista, huomiota vaativista hoitajakoista sekä maksetuista palkkioista.

Etusivun näkymästä hoitaja pääsee tarkastelemaan omia tietojaan. "Omat tietoni"-osiossa hoitaja näkee omat ajantasaiset yhteystietonsa, kuten kotiosoitteen, tilinumeron, sähköpostiosoitteen sekä puhelinnumeron. Hoitaja pystyy päivittämään henkilötietojaan myös itse, hyvinvointialueen määrittelyiden mukaisesti. Omien tietojen kautta hoitaja pääsee myös tarvittaessa päivittämään salasanansa uuteen ja vaihtamaan palvelun kielen englanniksi tai ruotsiksi.

### **Omais- ja perhehoitaja: Sopimukset**

Palvelussa hoitaja pääsee tarkastelemaan omia sopimuksiaan kokonaisuudessaan. Sopimus-näkymä on jaoteltu kolmeen eri ryhmään; *voimassa*, *keskeneräiset* sekä *päättyneet sopimukset*. Hoitajan sopimukset ovat löydettävissä sopimuksen tilasta

riippuen oikealta välilehdeltä. Myös päättyneet sopimukset arkistoituvat Palveluun. Sopimukset näkyvässä hoitaja voi hakea sopimuksia erilaisin suodattimien avulla.

Hoitaja pääsee tarkastelemaan yksittäisiä sopimuksia, ja niihin liittyviä ehtoja. Hyvinvointialueen on mahdollista käyttää palkkionmaksuun yleisluontoista toimeksiantosopimus pohjaa, joka mahdollistaa palkkionmaksun hoitajalle, tai sitten he voivat käyttää sähköisesti allekirjoitettavaa sopimus pohjaa, joka sisällöltään vastaa täysin alueen paperista sopimus pohjaa. Tällöin hoitaja/palkkionsaaja ja hyvinvointialueen edustaja voivat molemmat allekirjoittaa sopimuksen sähköisesti Palvelussa, jonne sopimus myös virallisesti arkistoidaan.

Sopimuksella hoitajalle on näkyvässä myös dokumentit-osio, jossa hoitaja voi tarkastella hyvinvointialueen mahdollisesti sopimukselle lisäämiä dokumentteja. Nämä dokumentit voivat olla esimerkiksi hyvinvointialueen toimintaohje tai hoitosuunnitelma.

Hoitaja näkee eriteltynä myös mahdolliset palkkionmuutokset sopimuksilla sekä pystyy tarkastelemaan Palvelussa maksettujen palkkioiden palkkiolaskelmia sopimuskohtaisesti. Palkkiolaskelmat arkistoituvat hoitajan Palveluun.

## **Omais- ja perhehoitaja: Hoitopäivät**

Hoitopäiville hoitaja pääsee tekemään erilaisia merkintöjä hoitajaksoille. Hoitaja voi kirjata valitsemilleen päiville erilaisia päivän tyyppejä, kuten hoitopäiviä, koulutuspäiviä, irtisanomisaikaa sekä peruuntuneita hoitopäiviä ja mahdollisesti jaksolla pidettyjä vapaapäiviä. Lisäksi hoitaja voi liittää hoitajaksolle dokumentteja, joita voi esimerkiksi olla kuva matkapäiväkirjasta tai kuitista, jossa on tiedot esimerkiksi hoidettavalle tehdyistä hankinnoista.

Hoitajaksoille hoitaja voi myös kirjata huomautuksia, joissa on tietoa käsiteltävään hoitajaksoon tai aiempiin hoitajaksoihin liittyen. Hoitajakson huomautus jää näkyviin hoitajaksolle, vaikka se hyvinvointialueella käsitellään hoitajakson käsittelyn yhteydessä. Myös muut hoitajaksolle tehdyt merkinnät tallentuvat ja arkistoituvat mahdollista myöhempää tarkastelua varten.

## **Omais- ja perhehoitaja: Palkkiot**

Oiman kautta maksettujen palkkioiden palkkiolaskelmat arkistoituvat Palveluun ja hoitaja pääsee tarkastelemaan näitä palkkiot-välilehdellä. Palkkiolaskelma voidaan toimittaa hoitajalle tai palkkionsaajalle myös muulla tavoin, kuten verkkopalkkana (Maventa), sähköpostitse tai kirjeitse. Palkkiolaskelman toimitustapa kirjataan hoitajan toimeksiantosopimukselle ja hyvinvointialueen edustaja voi muokata toimitustapaa tarvittaessa.

## **Omais- ja perhehoitaja: Lomakkeet**

Hoitajan on mahdollista täyttää Oima-palvelussa sähköisiä lomakkeita. Pääsääntöisesti nämä lomakkeet ovat havainnointiraportteja hoidettavaan liittyen. Hoitaja täyttää avoimet kohdat raportilta ja lähettää sen. Tämän jälkeen raportin on tarkasteltavissa hyvinvointialueella. Täytetyn havainnointiraportin hyvinvointialueen Oima-käyttäjä voi ladata ulos Oima-palvelusta, ja viedä edelleen asiakastietojärjestelmään.

Täytetyt lomakkeet voidaan tarvittaessa arkistoida, jolloin kyseiselle lomakkeelle täytetty tieto häviää. Oima-palvelusta jää kuitenkin nähtäville, että milloin kyseistä lomaketta on täytetty ja koska se on arkistoitu.

## **Omais- ja perhehoitaja: Raportit**

Hoitajille on luotu raportti, jonka avulla he voivat tarkastella yhteenvetona paljonko heille on maksettu korvauksia Oima-palvelun kautta. Hoitaja voi ladata raportin ulos palvelusta haluamanaan ajankohtana. Raportilla on eritelty hoitajalle maksetut palkkiot, kulukorvaukset, kilometrikorvaukset ja muut erilliskorvaukset.

## 5. Jatkuvien palveluiden toimintaedellytykset

### Tuetut selaimet

- Firefox
- Chrome
- Edge
- Safari

Selaimista tuetaan vähintään kahta viimeisintä versiota. Palvelu voi toimia myös selaimilla, joita ei ole listassa tai vanhemmilla versioilla, mutta Palvelun toimivuutta näillä selaimilla emme voi taata.

Palvelu toimii kaikilla tietokone- ja mobiilialustoilla, joita yllämainitut selainohjelmistotkin tukevat.

Palvelun käyttäminen edellyttää sähköistä tunnistautumista. Tunnistautuminen toteutetaan Telian tunnistamispalvelun kautta.

### Kieli

Palvelun koko käyttöliittymä kaikille käyttäjäryhmille on käytettävissä suomen, ruotsin ja englannin kielisinä.

### Käyttöönotto

Käyttöönotto toteutetaan Asiakkaan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

### Rajapinnat muihin järjestelmiin.

Yllä olevissa luvuissa on esitetty tarkemmin mahdolliset toteutettavat rajapinnat hyvinvointialueen eri järjestelmiin. Tällä hetkellä Intime, Effector-, Esko tai Saga-integraatioita ei ole toteutettu yhdenkään hyvinvointialueen kanssa. Näiden mahdollisesta toteutuksesta tehdään tarvittaessa erillinen selvitys ja kustannusarvio eikä niitä voida tarjouksen perusteella olettaa yksiselitteisesti toteutettavan asiakkaan tilauksesta.

## **6. Palvelun hallinta**

### **Palvelun hallintamalli**

Palvelun hallinta on operatiivisesta näkökulmasta Oima Oy:n hallitsema, ja Palvelun pääkehityssuunnan määritykset tehdään yhteistyössä asiakaskunnan kanssa. Hyvinvointialueiden tarpeet kuullaan kahdesti vuodessa kutsuttavilla Oima-päivillä, jossa palvelun Tilaajilla on yhdessä mahdollisuus vaikuttaa palvelun kehittämisen suuntiin ja toivottuun tärkeysjärjestykseen. Asiakkailta on myös Asiakaspalvelun kautta mahdollisuus pyytää palveluun haluamia muutoksia ja ilmoittaa myös ilmenneistä toiminnallisista virheistä. Vaikutusmahdollisuuksia palveluun ei haluta rajata, vaan Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus tilata muutoksia palveluun.

### **Häiriöiden hallinta (incident management)**

Oima pyrkii tunnistamaan häiriötilanteet proaktiivisesti laajalla palvelun monitoroinnilla. Asiakkaalla on mahdollista raportoida häiriöistä myös käyttötuen kautta.

Poikkeamat kirjataan Oiman tiketöintijärjestelmään.

Oiman tuotekehitys tutkii vakavat poikkeamat välittömästi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan Asiakasta viipymättä. Asiakkaalle toimitetaan myös väliaikatieta virhetilanteen pitkittyessä.

Häiriöistä tiedotetaan palvelun etusivulla ja vakavissa tapauksissa aina myös sähköpostitse.

### **Palvelupyynnöiden hallinta (request fulfilment)**

Palvelupyynnöt hallitaan Freshdesk-ohjelmistolla.

### **Herätteidenhallinta (event management)**

Oima seuraa jatkuvasti palvelunsa herätteitä ja poikkeamiin reagoidaan asioiden kriittisyyden mukaan.

Virhetilanteet pyritään tunnistamaan ja korjaamaan ennen Asiakkaan yhteydenottoa.

### **Ongelmanhallinta (problem management)**

Oima seuraa järjestelmässä toistuvasti esiintyviä herätteitä ja korjaa taustalla olevat ongelmat ilman erillistä pyyntöä.

Ratkaistavien ongelmien valinta perustuu ongelman toistuvuuteen ja ongelman aiheuttamien oireiden vakavuuteen.

Herätteistä havaitut ongelmat raportoidaan tuotekehityksen työhallintatyökaluun (Jira).

## **Riskien hallinta (risk management)**

Oimassa hallitaan riskejä vuosittain toistuvalla riskien hallintaprosessilla. Riskit tunnistetaan, ja niitä ylläpidetään riskienhallintamatriisissa. Tunnistetuille riskeille arvioidaan todennäköisyys ja vaikuttavuus, joita hyödyntäen ne priorisoidaan. Riskeille sovitaan vastuulliset henkilöt, ja riskeille arvioidaan toimenpidemahdollisuudet. Toimenpidemahdollisuudet analysoidaan jäännösriski huomioiden ja vastuuhenkilöt toteuttavat ne. Palveluun vaaditut toimenpiteet hallitaan Muutoksenhallinta-prosessin kautta.

## **Muutoksenhallinta (change management)**

Oima kerää eri lähteistä tulevat pyynnöt muutoksenhallintajärjestelmään. Järjestelmän Oimalla on Jira.

Katso muutoshallinnan periaatteet laajan palvelukuvauksen kappaleesta "Palveluiden kehittäminen ja muutoshallinta".

## **Konfiguraationhallinta (configuration management)**

Oima vastaa tuotetun palvelun konfiguraationhallinnasta.

Muutospyynnöt ja muut muutostarpeet konfiguraatioihin kirjataan muutostenhallintaan.

Konesaliresurssit ja palvelut eivät ole asiakaskohtaisia, ja Oima vastaa niiden konfiguraation hallinnasta sisäisesti.

Konfiguraatitiedot ovat selvitettävissä ja jäljitettävissä pilvipalvelun hallinnasta sekä infrastruktuurin hallinnassa käytettävien työkalujen versionhallinnasta (infrastructure as code).

## **Kapasiteetin hallinta (capacity management)**

Kapasiteetin hallinta perustuu suorituskyvyn monitoroinnille ja kapasiteetin hallittuun kasvattamiseen nykyisen kapasiteetin osoittautuessa riittämättömäksi.

Palvelun kapasiteettitarpeet ovat helposti ennustettavia, ja tästä syystä kapasiteetin lisääminen suoritetaan käsin mittareiden osoittaessa tarpeen lisäkapasiteetille.

Helppo ennustettavuus perustuu helposti ennustettaviin käyttäjä- ja transaktiomääriin.

Kapasiteetin lisääminen voidaan suorittaa ilman palvelukatkoja.

## **Julkaisunhallinta (release management)**

Oima kehittää palvelua nykyaikaisin menetelmin, kuten Continuous Integration, Continuous Delivery ja DevOps. Oiman tuotekehitysprosessi on ketterä ja nojaa Lean-filosofiaan.

Palveluun toimitetaan vuositasolla yli 200 julkaisua, joten perinteisen raskaan julkaisun suunnittelun, dokumentaation ja testauksen sijaan Oima käyttää kevyttä jatkuvien julkaisujen prosessia. Julkaisut ovat erittäin pieniä ja usein toistuvia, mikä mahdollistaa myös julkaisua edeltävän tilan palauttamisen helposti.

Oiman muutokset ja näistä syntyvät pienet julkaisut testataan ennen tuotantoon vientiä testiympäristössä. Julkaisun sisältö on jäljitettävissä versionhallinnasta ja Continuous Integration ja deployment työkalujen tapahtumahistoriasta.

Oiman julkaisut ovat täysin katkottomia, eivätkä vaadi huoltokatkoa.

## **Jatkuvuuden hallinta (continuity management)**

Palvelu on suunniteltu toimimaan ympäri vuorokauden vuoden kaikkina päivinä, ja palvelun toimivuus pyritään tätä lähtökohtaa vasten varmistamaan. Palvelulla on kattavat hälytysjärjestelmät ongelmien varalta, ja ne tavoittavat palvelun teknisen henkilöstön, joka kykenee ratkaisemaan kaiken tasoiset ongelmat kaikkina aikoina. Tuotekehityksen pääperiaatteisiin kuuluu, että mitään teknistä osa-aluetta ei hallitse pelkästään yksi henkilö, vaan jokaisen tehtävän voi suorittaa vähintään kaksi kehittäjää.

Suunnitelluista palvelukatkoista pyritään pääsääntöisesti ilmoittamaan käyttäjille ja yhteistyökumppaneille vähintään viikkoa ennen suunniteltua palvelukatkoa, ja ne pyritään tekemään pääsääntöisesti toimistoaikojen ulkopuolella. Oima voi antaa ilmoituksen Palvelussa (esimerkiksi sen etusivulla) tai toimittaa sen Asiakkaalle muutoin. Pakottavassa tilanteessa (esimerkiksi kriittiset virheenkorjaukset ja tietoturvapäivitykset) ilmoitusaika voi olla lyhyempikin tai etukäteisilmoitusta ei ole mahdollista tehdä.

Tahattoman palvelukatkon sattuessa Oima pyrkii korjaamaan tahattomaan palvelukatkoon johtaneen syyn viipymättä.

## 7 Palveluiden kehittäminen

Oimalla on oikeus tehdä palveluun muutoksia ilman etukäteistä ilmoitusta Asiakkaalle. Muutokset voivat koskea palvelun ominaisuuksia, ulkoasua, käytettävyyttä, tai mitä tahansa Oiman palvelussa olevaa seikkaa. Merkittävistä muutoksista ilmoitetaan erikseen Asiakkaalle.

Oima toteuttaa tuotekehitystä muun muassa asiakastoiveiden, lainsäädäntömuutosten ja laadunvalvonnan kautta. Asiakas voi antaa palautetta palveluun toteutetuista muutoksista. Oimalla on oikeus käyttää asiakaspalautetta tuotekehityksen välineenä.

Jos Oima toteuttaa palveluun lisämaksullisia ominaisuuksia muutoksina, näistä ilmoitetaan Asiakkaalle, ja Asiakas halutessaan voi ottaa lisämaksulliset ominaisuudet käyttöön. Oima avustaa Asiakasta lisämaksullisten ominaisuuksien käyttöönotossa erikseen sovitun mukaisesti.

Oima voi toteuttaa tilauksesta myös Asiakkaan tarpeisiin liittyen muutoksia palveluun ja palvelun ominaisuuksiin. Oima laskuttaa tehtävistä muutoksista Asiakkaan hyväksymän tarjouksen perusteella tai voimassaolevan hinnaston mukaisesti.



## Tuki- ja ylläpitopalvelut

Asiakastuki käsittelee saapuneita tukipyyntöjä kiireellisyys huomioiden arkipäivisin klo 08.00–16.00. Puhelinlinjat ovat avoinna klo 9.00-15.00, jonka jälkeen tukipyyntöjä hoidetaan tiketöintijärjestelmän kautta. Palvelun sähköinen tukipalvelu ja tietopankki ovat käytössä kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden. Tietopankkiin on tallennettu kuvalliset ja kirjalliset ohjeet Oiman palvelun toiminnoista.

## Palvelutasot

**Kiireelliseksi katsotaan seuraavat tapaukset:** Vaikuttaa palkanmaksuun ja oikeaan palkan suuruuteen, estää palvelun käytön, jossa tarvitaan apua pikaisesti, nopeutettu palkanmaksu, tulorekisterin ilmoitus menossa väärin, sopimus tai työajanseuranta on rikki. Kiireellisiksi voidaan katsoa muitakin yllä määrittelemättömiä asioita. Pyrimme tarvittaessa huomioimaan tapauksen vaikutuksen loppukäyttäjään punnitsemaan viiveen vaikutusta hänen kannaltaan.

### **Kiireellisyyttä arvioidaan seuraavasti:**

Kiireellisyydeltään korkeaksi tasoksi katsotaan seuraavat tapaukset, joita ei ole määritetty kiireelliseksi tehtäväksi saman päivän aikana, vaan ne ehtii tehdä lähipäivien kuluessa.

Keskitasoksi katsotaan seuraavat tapaukset, joissa virheilmoitus vaikeuttaa palvelun käyttöä, mutta ei estä palkan/palkkionmaksua.

Matalaksi katsotaan seuraavat tapaukset, jotka hidastavat palvelun käyttöä esimerkiksi kaippaa tukea palvelun käytössä.

## Lisälaskutettavat palvelut

Lisälaskutettavaa palvelua on Asiakkaan pyynnöstä tulleet tehtävät, jotka eivät kuulu normaaliin käyttötuen piiriin tai Asiakas pystyisi tehtävän itse suorittamaan. Tukipyyntöinä tehtävistä lisätöistä ja koulutuksista Oima veloittaa Asiakasta voimassa olevan palveluhinnaston mukaan. Merkittävät tukipyyntönä tehtävät korjaukset, muutokset tai muut tehtävät toteutetaan Asiakkaan hyväksymän tarjouksen perusteella.