

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelun palvelusetelin sääntökirja

**Tulevaisuuslautakunta
21.5.2026 § 73**

12.5.2026

Sisällys

1 Sääntökirja	4
2 Määritelmät.....	4
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
3.1 Asiakkaan asema.....	6
3.2 Palveluntuottajan valinta	6
3.3 Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä	7
3.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	8
4 Palveluntuottaja	9
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	9
4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä	11
4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	11
4.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	12
4.5 Vaadittava raportointi	14
5 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	15
6 Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä	16
7 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	16
8 Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta	18
8.1 Hyvinvointialue	18
8.2 Laskutus ja maksuehdot.....	18
8.3 Asiakas	19
9 Vastuut ja vakuutukset	19
10 Verotus	19
11 Valvonta.....	20
12 Valmius ja varautuminen	20

12.5.2026

Palvelukohtainen osio –Siivouspalvelu.....	21
13 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	22
13.1 Palvelusetelillä järjestetyn siivouspalvelun myöntäminen	22
13.2 Palvelun yleiset vaatimukset	22
13.3 Palvelun sisältö	23
13.4 Kirjaaminen	26
13.5 Henkilöstö	26
13.6 Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen	28
14 Raportointi.....	28
15 Palvelusetelin arvo siivouspalvelussa	29
16 Hinnat ja hinnantarkistus	29
17 Palvelukerran peruutus	30
18 Laskutus Pohteelta ja asiakkaalta	31
19 Virhe ja sanktiointi	32
Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot	36
Alaliite 1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus	44
Alaliite 2. Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle	47
Alaliite 3. Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle	52
Alaliite 4. Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta	53

12.5.2026

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1 Sääntökirja

Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (jatkossa Pohde) asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sääntökirjaa noudatetaan, kun Pohde järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Pohde velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus Pohteen ja palveluntuottajan välillä. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Pohteeseen.

Sääntökirjan muuttaminen

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

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan

12.5.2026

asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan sitä, että palvelusetelin arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 56 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritely hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jatkossa valvontalaki) vaatimukset täyttävä palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
6. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pohteen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen ja palvelujen käyttämiseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.
8. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla Pohde asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteuttavien sosiaali- tai terveystalveluiden tuottajaksi.
9. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu-, asiakas- tai hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
10. **Siivouspalvelun** palvelusetelillä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) perusteella järjestettävää tukipalvelua. Siivouspalvelu on tarkoitettu asiakkaille,

12.5.2026

joiden toimintakyky on oleellisesti laskenut niin, ettei pysty kodin siisteydestä itsenäisesti tai läheisverkoston turvin huolehtimaan.

3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja ja hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle tai potilaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen edellytykset. Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen päätösvaltainen työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut hoito-/palvelusuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen.

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

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä ja tällöin hänet tulee ohjata muilla tavoin järjestettyyn palveluun.

3.2 Palveluntuottajan valinta

Palveluseteliasiakas valitsee itse palveluntuottajan Pohteen hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista. Asiakasta voi edustaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliä voi käyttää vain kyseisen palvelusetelin sääntökirjan palvelun hankkimiseen. Palvelusetelipäätöksellä Pohde sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Jos asiakas tilaa tai käyttää palvelua yli hänelle myönnetyn palvelusetelin arvon, vastaa asiakas itse palvelusetelin arvon ylittävistä kustannuksista.

Asiakas ilmoittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksessä olevan palvelusetelin numeron, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

12.5.2026

3.3 Palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen palvelusopimuksen palvelun antamisesta. Sopimussuhteessa noudatetaan kuluttajansuojaa koskevaa lainsäädäntöä sekä sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet sekä palvelukerran peruutusehto. Pohde ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

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

- sopimusosapuolien yhteystiedot,
- palvelun sisältö ja hinta,
- asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus,
- palvelun perumisen ehdot,
- asiakkaan poissaoloajan tai tilapäisen keskeytyksen maksuja koskevat ehdot,
- hintojen muuttamista koskevat ehdot,
- vahingonkorvausehdot,
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus,
- sopimuksen päättämistä koskevat ehdot ja irtisanomisajat,
- erillisellä sopimuksella sovitaan asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat, myönnettyyn palveluseteliin kuulumattomat lisäpalvelut, niiden sisältö ja hinnat.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa Pohde ei tule sopimusosapuoleksi, vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen palvelusopimus. Asiakkaan omavastuu merkitään palvelusopimukseen. Palvelusopimus on päivitettävä tarvittaessa ja myös palveluntuottajan muuttaessa hintoja.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa edellytetään, että palvelun irtisanomisajaksi merkitään sopimukseen 2 viikkoa molempien osapuolten osalta. Irtisanomisajan tarkoituksena on turvata asiakkaan jatkohoito tai tarvitsemiensa

12.5.2026

palveluiden uudelleen järjestely sekä palveluntuottajan mahdollisuus varautua muuttuneeseen tilanteeseen.

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

Jos Pohde lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Pohde järjestää palvelun muulla tavalla.

Asiakkaan asemaan sovelletaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

3.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4, 7 ja 8 §:n mukaiset oikeudet sekä potilasta koskevat potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3, 5 ja 6 § oikeudet.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakas antaa palveluntuottajille sähköpostitse ja puhelimitse tai muun sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottajan tulee vastata palautteeseen joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla ja vastaus annetaan lisäksi tiedoksi Pohteen kirjaamoon.

Sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat palvelusopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

12.5.2026

4 Palveluntuottaja

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palveluntuottajan on toimitettava yleisten edellytysten täyttymisen varmistamiseksi kirjalliset selvitykset Pohteelle hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan tulee toimittaa Pohteelle alla olevan mukaiset viranomais selvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta pyytämättä, elleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.vastuugroup.fi). Toimitettavat todistukset saavat olla enintään kolme (3) kuukautta vanhoja.

Palveluntuottajan on toimitettava seuraavat liitteet:

1. Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus ja/tai terveydenhuollon palvelutuotannon osalta potilasvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot.
2. Sosiaalipalveluiden osalta rekisteröinti-ilmoitus aluehallintoviraston ylläpitämään yksityisten sosiaalipalveluiden rekisteriin kuulumisesta tai lupa palveluiden tuottamisesta tai kotipalvelun tukipalveluiden osalta kunnan/kuntayhtymän tai hyvinvointialueen rekisteröintipäätös

TAI

Terveydenhuollon palveluista yksityisen terveydenhuollon lupa tai ilmoitus itsenäisenä ammatinharjoittajana toimimisesta.

3. Valvontalain mukainen omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.
4. Jos palveluntuottaja tuottaa palvelua useammassa kuin yhdessä (1) palveluyksikössä, on palveluntuottajan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista valvontalain mukainen omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa.
5. Tilaajavastuulain (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) mukaiset selvitykset:
 - a. Todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
 - b. Todistus työnantajarekisteriin kuulumisesta

12.5.2026

- c. Todistus arvolisäverovelvollisten rekisteriin kuulumisesta
 - d. Kaupparekisteriote
 - e. Todistus verojen maksamisesta tai verovelkaa koskeva verottajan hyväksymä maksusuunnitelma
 - f. Eläkevakuutus (YEL / TyEL) tai hyväksytty eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma.
 - g. Työehtosopimus tai keskeiset työehdot (ei tarvita, jos ei ole työntekijöitä)
 - h. Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (ei tarvita, jos ei ole työntekijöitä)
6. Todistus työtapaturma- ja ammattitautilaissa (459/2015) tarkoitettu vakuutus työsuhteessa oleville työntekijöille.
7. Luottoluokitus / Alfa Rating -luokitus. Palveluntuottajan taloudellisen tilanteen on oltava esim. Suomen Asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa vähintään tyydyttävä A tai riskiluokka 1–3.
8. Henkilöstöluettelo ammattinimikkeineen sekä koulutustietoineen.
9. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka on Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytty sertifioitu A-luokan järjestelmä tai B-luokan järjestelmä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin.
10. Lääkehoitosuunnitelma (vaatimus määritelty palvelukohtaisessa osiossa)
11. Palvelun hinnat

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.vastuugroup.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Vastuu Groupin avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit palvelusetelijärjestelmän kautta hakemuksen liitteenä. Palveluntuottajalla on velvollisuus päivittää ajantasaiset liitteet palvelusetelijärjestelmään.

Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa perehdyttämisestä, työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat kelpoisuusehdot ja palvelua koskevat laatuvaatimukset kuin palveluntuottajalta on edellytetty. Palveluntuottajan tulee saada Pohteelle hyväksyntä ilmoittamansa alihankkijan käyttämiseen. Palveluntuottajan on

12.5.2026

ilmoitettava palvelun tuottamisessa käyttämänsä alihankkijat Pohteelle. Pohteella on oikeus perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja toimittaa tilaajavastuulain mukaiset selvitykset käyttämiensä alihankkijoiden osalta palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu Vastuu Groupin kautta automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan päivittää vaaditut liitteet kerran vuodessa palvelusetelijärjestelmään.

Pohde kehottaa palveluntuottajia liittymään Vastuugroup.fi -palveluun.

Pohteella on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Pohde valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Kun palvelusetelin sääntökirja on hyväksytty Pohteen tulevaisuuslautakunnassa, järjestetään palveluntuottajille infotilaisuus, jossa heille kerrotaan mahdollisuudesta hakeutua palvelusetelituottajaksi Pohteelle. Tilaisuudessa käydään läpi palveluntuottajien kanssa sääntökirja ja vähimmäisvaatimukset palvelulle. Tilaisuus nauhoitetaan. Jos palveluntuottaja ei ole osallistunut infotilaisuuteen, veloitetaan palveluntuottajaa tutustumaan perehdytysmateriaaliin verkossa ennen hyväksymistä palvelusetelituottajaksi.

Pohde hyväksyy kaikki sääntökirjassa palveluntuottajalle asetetut vähimmäisvaatimukset täyttävät palveluntuottajat palvelusetelijärjestelmään ilman kilpailutusta palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita Pohteen toimesta.

4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Jos Pohde hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Irtisanomisilmoitus on toimitettava palveluntuottajalle kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu.

12.5.2026

Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Pohteelle. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan Pohdetta hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan.

Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hoitoa/palvelua koskevaa lainsäädäntöä tai yleisesti hyväksyttyjä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- palvelusetelilaissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty;
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja tai sen mahdollisten liitteiden ehtoja ja vaatimuksia;
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan;
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan on toimitettava pyyntö hyväksynnän peruuttamisesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa hyväksynnän peruuttamisen ajankohtaa. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista voidaan säännellä tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

4.4 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää valvontalain ja tuotettavaa palvelua koskevat erityislainsäädännön edellytykset.

Palveluntuottajan tulee sitoutua seuraaviin kohtiin.

12.5.2026

Palveluntuottaja:

1. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
2. sitoutuu, että tuotetut palvelut vastaavat jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Pohteen omalta toiminnalta.
3. sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti. Pohde ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.
4. vastaa aiheutuneista kustannuksista, jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.
5. sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.
6. sitoutuu ettei palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ole työ- tai virkasuhteessa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen hoitaessaan palvelusetelillä tuotettavia palveluita tai tehtäviä. Mikäli ehdosta poiketaan, poikkeuksen perusteet kuvataan palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
7. on selvittänyt valvontalain 28 §:ssä säädetyn palveluntuottajan velvollisuuden tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa.
8. On selvittänyt mahdollisten työntekijöidensä rikostaustan siten kuin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:ssä säädetään. Lisäksi palveluntuottaja on esittänyt tai sitoutuu esittämään valvovalle viranomaiselle itseään koskevan rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun otteen rikosrekisteristä, mikäli palveluntuottaja itse osallistuu työskentelyyn alaikäisten kanssa.
9. huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.
10. noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

12.5.2026

11. vastaa, että toimitilat täyttävät jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin että toimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä, asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.
12. tekee asiakkaan kanssa kirjallisen palvelusopimuksen.
13. tarkistaa palvelusetelijärjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.
14. ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuotetaan palveluja palvelusetelillä.
15. sitoutuu, että palvelun markkinointi on hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.
16. ilmoittaa tarjottavien palvelujen hintatiedot palvelusetelijärjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

4.5 Vaadittava raportointi

Vaadittavat raportit toimitetaan Pohteen määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Toimintakertomus tulee liittää palvelusetelijärjestelmään kunkin vuoden maaliskuun loppuun mennessä.

Toimintakertomus sisältää palveluntuottajan tiedot edellisen vuoden toiminnasta mm.:

- yhteystiedot,
- tiedot henkilökunnan määrästä, vaihtuvuudesta, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja
- asiakasmäärästä,
- yhteenveto tehdyistä asiakastytyväisyyskyselyistä,
- yhteenveto haitta- ja vaaratapahtumien raportoinnista,
- yhteenveto korvausvaatimuksista ja
- yhteenveto asiakkaiden tekemistä muistutuksista, kanteluista ja niihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

12.5.2026

Palveluntuottaja tiedottaa hyvinvointialuetta läpi vuoden:

- toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista,
- palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys),
- palveluntuottajan vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava hyvinvointialueen kirjaamoon kirjallisesti viipymättä,
- palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista, sosiaalihuoltolain (48 § ja 49 §) mukaisista epäkohtailmoituksista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Pohde edellyttää yksityisiltä palveluntuottajilta haitta- ja vaaratapahtumien järjestelmällistä kirjaamista, seurantaa ja raportointia. Raportointi toteutetaan joko sähköisessä järjestelmässä tai manuaalisesti tarkoitukseen suunnitellulle lomakkeelle. Vakavista vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoittaa välittömästi Pohteelle.

5 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tarvittaessa palvelusetelipäätös voidaan perua, ja jolloin asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Hyvinvointialue ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusetelillä myönnetystä palvelusta.

Palvelusetelin arvoa on korotettava asiakkaan erillisen hakemuksen perusteella, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen (palvelusetelilaki 8 §). Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle ja siitä tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään.

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

12.5.2026

Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

6 Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

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

Palveluntuottajalla tulee olla verkkoyhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot ovat tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

7 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

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

Pohde on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakas- ja potilastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakas- ja potilaskertomukset, ovat Pohteen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja Pohteella tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan Pohteen lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Asiakkaalle tulee kertoa, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan Pohteen lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottaja voi toteuttaa asiakastietojen kirjaamisen 31.8.2024 saakka joko Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytyllä sertifioidulla A-luokan järjestelmällä tai B-luokan järjestelmällä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten

12.5.2026

edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä) tai vaihtoehtoisesti manuaalisella, paperille toteutettavalla kirjaamisella, jonka salassapito ja turvallinen säilytys varmistetaan Pohteen vaatimusten mukaisesti. Manuaalinen, paperille toteutuva kirjaaminen ei enää 1.9.2024 lähtien ole sallittua.

Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, tietosuojalainsäädäntöä ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä hyvinvointialueen Pohteen antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakaskohtaisen palvelun päättyessä palvelun aikana syntyneet asiakirjat, ATK (toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen arkistoon, asianhallintapalvelupäällikkö erkka.kaukonen@pohde.fi, puh: 0405685025.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja Pohteen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

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

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

Pohde sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

12.5.2026

Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin. Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn ehtoja koskevaa sitoumusta (Liite 2) liitteineen.

8 Palvelun laskutus hyvinvointialueelta ja asiakkaalta

8.1 Hyvinvointialue

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

8.2 Laskutus ja maksuehdot

Palveluntuottajan on toimitettava laskut annettujen ohjeiden mukaisesti. Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Palveluntuottaja laskuttaa Pohdetta palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja muodostaa osto- ja palvelusetelijärjestelmässä palvelukohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman, jonka laskuttaa Pohteelta verkkolaskuna oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa samalla laskulla muita, järjestelmän ulkopuolisia, palveluita tai kuluja.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja voi laskuttaa Pohteelta korkeintaan asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Jos palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, on hyvinvointialueella oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Maksuehto on 21 päivää netto.

Erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja ei korvata. Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

12.5.2026

8.3 Asiakas

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

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Pohteen asiakasmaksuyksikköön heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutuslisää.

9 Vastuut ja vakuutukset

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

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

Pohde ei ole miltään osin taloudellisessa vastuussa kustannuksista, menetyksistä tai muista vahingoista, jotka johtuvat siitä, että palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuuden ottaa tai pitää voimassa tämän kohdan mukaisen vakuutusturvan taikka siitä, että vakuutusturva ei ole ollut määrältään riittävä kattamaan vahinkoja.

10 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalipalveluna tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan mainitun lain 38 §:n mukaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun

12.5.2026

sosiaalipalvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Yksityisten sosiaalipalvelujen arvonlisäverotuksesta annettu verottajan ohje: "Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus" on saatavissa www.vero.fi -sivustolla. Ohjeessa tuodaan esille ne edellytykset, joiden täyttyessä sosiaalihuoltopalvelujen myynti on arvonlisäverotonta.

11 Valvonta

Pohde valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien asianmukaisuutta, toimintaa ja laatua sekä varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain, sääntökirjan yleisen ja palvelukohtaisen osan sekä molempien sääntökirjojen mahdollisten liitteiden vaatimukset.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä laadunseurantaa sekä tarkastus- ja valvontakäyntejä ennalta ilmoittamatta.

12 Valmius ja varautuminen

Pohteen tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sosiaalihuollon valmiussuunnitelmat tulee sovittaa yhteen Pohteen ja muiden hallintokuntien valmiussuunnitelmien kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen 2019:9 Sopimusperusteinen varautuminen mukaisesti kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun lain ja viranomaisten ohjeiden mukaisesti siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus. Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottajan on osallistuttava varautumiseen, siihen liittyvään tiedon kokoamiseen ja analysointiin Pohteen ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omaa valvontasuunnitelmaa sekä tehtävä yhteistyötä Pohteen ja muiden toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa.

12.5.2026

Palveluntuottajan on osallistuttava Pohteen pyynnöstä myös valmiuteen ja varautumiseen liittyviin harjoituksiin. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille annettua ohjetta Valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (STM julkaisu 2019:10) Pohteen tarkemmin määrittelemällä tavalla. Varautumisessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin, Pohteen tarkemmin määrittelemällä tavalla Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava Pohteen antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, palvelusetelin hintatasoon perustuvaan korvaukseen yksilöidystä häiriötilanteisiin liittyvistä selkeistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Lisääntyneisiin kustannuksiin eivät kuulu esimerkiksi laite- tai ohjelmistohankinnat tai henkilöstön perehdyttämiseen liittyvät kustannukset. Mikäli Pohde luovuttaa varusteita tai välineitä palveluntuottajan käyttöön, on palveluntuottajan hyödynnettävä niitä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen mahdollisten omien vastaavien välineidensä korkeammista kustannuksista.

Palvelukohtainen osio –Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) perusteella järjestettävää tukipalvelua, joilla tuetaan asiakasta suoriutumaan jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti.

Siivouspalvelun palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa sisältää palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset ja palvelusetelin arvon määräytymisen perusteet sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida palveluseteleitä koskevan yleisen osan kriteerit ja edellytykset. Sitoutuessaan palvelukohtaiseen osaan katsotaan palveluntuottajan sitoutuneen myös yleiseen osaan.

Siivouspalvelu on kotona asumista tukeva palvelu, joka on tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky on oleellisesti laskenut niin, ettei pysty kodin siisteydestä itsenäisesti tai läheisverkoston turvin huolehtimaan. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona ja sen tavoitteena on ylläpitää turvallista ja siistiä asuinympäristöä.

Siivouspalvelu myönnetään asiakkaille sosiaalihuoltolain 19 §n (1301/2014) mukaisena tukipalveluna. Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaiset tukipalvelut kuuluvat uuden valvontalain soveltamisalaan silloin, kun ne ovat sosiaalihuollon palvelua

12.5.2026

asiakassuunnitelmaan sisällytettynä palveluna. Siivouspalvelun palvelusetelituottajan tulee tällöin rekisteröidä tukipalvelut Soteriin itsenäisenä sosiaalihuollon palveluna.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalvelujen myöntämisen perusteet (Tulevaisuuslautakunta 14.2.2024 § 23) sisältää siivouspalvelun myöntämisen perusteet.

13 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

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

13.1 Palvelusetelillä järjestetyn siivouspalvelun myöntäminen

Siivouspalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 §:n (1301/2014) perusteella järjestettävää tukipalvelua, joilla tuetaan asiakasta suoriutumaan jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti.

Siivouspalvelu on kotona asumista tukeva palvelu, joka on tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky on oleellisesti laskenut niin, ettei pysty kodin siisteydestä itsenäisesti tai läheisverkoston turvin huolehtimaan. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona ja sen tavoitteena on ylläpitää turvallista ja siistiä asuinympäristöä.

Asiakkaan oikeutta siivouspalveluun arvioidaan kulloinkin voimassa olevien Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalvelujen myöntämisen perusteiden mukaisesti.

Siivouspalvelun palvelusetelin myöntämisestä ja arvosta annetaan asiakkaalle päätös ja tehdään tarvittavat merkinnät sähköiseen järjestelmään. Siivouspalvelun palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti määräaikaisena enintään vuodeksi kerrallaan. Jos asiakas ei täytä siivouspalvelun myöntämisen perusteita, asiakkaalle tehdään kielteinen päätös asiasta.

13.2 Palvelun yleiset vaatimukset

Toiminnan lähtökohtana tulee olla asiakkaan toiveita ja tarpeita kunnioittava ja niitä täyttämään pyrkivä asiakaspalvelu. Asiakkaita tulee kohdella muutenkin hyvän asiakaspalvelun mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan ikä ja mahdolliset fyysiset ja/tai psyykkiset rajoitteet.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

12.5.2026

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys Pohteeseen, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakastarpeen muutoksista tai asiakkuuden päättymisestä asiakkaan omatyöntekijälle.

Palveluntuottaja tekee asiakaspalautekyselyjä vuosittain.

13.3 Palvelun sisältö

Siivouspalvelu on kodin ylläpitosiivoukseen tarkoitettu palvelu. Siivous toteutetaan arkipäivisin kello 8–18 välisenä aikana.

Palveluntuottajalla on käytössään kaikki siivouksessa tarvittavat asianmukaiset kotisiivouksessa käytettävät välineet ja aineet. Puhdistusaineet valitaan käyttökohteisiin sopiviksi niin, että ne eivät aiheuta asiakkaalle tai työntekijälle vaaraa, esimerkiksi liukastumisia. Käytettävät siivousaineet ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia, toimintaan, tiloihin sekä eri pintamateriaaleille soveltuvia. Käytettävien siivousaineiden tulee pääosin olla hajusteettomia. Käytettävien siivousvälineiden tulee olla ehjiä, puhtaita ja hygieenisiä. Siivousvälineet puhdistetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen.

Siivouksessa on palveluntuottajan tekemän arvioinnin mukaan mahdollisuus käyttää asiakkaan toivomuksesta tämän omia siivousvälineitä, ellei omien aineiden käyttämisestä aiheudu haittaa työn laadulle, asiakkaan tai työntekijän terveydelle tai palveluntuottajan käyttämiä aineita suurempaa haittaa ympäristölle.

Siivoussetelillä tuotettava siivouspalvelu on asunnon ylläpitosiivousta, johon sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, WC- /kylpyhuonetilat).

Edellä mainituista tiloista:

- matot ja lattiat imuroidaan, lattia pyyhitään nihkeällä/kostealla
- tarvittaessa sohvut ym. tekstiilipäälysteiset huonekalut imuroidaan sekä istuimet pyyhitään
- pölyt pyyhitään ja tahrat poistetaan vapailta tasopinnoilta (pöytäpinnoilta, hyllyjen reunoilta, seinätaulujen kehysten päältä, kodin koneiden päältä, liedeltä ja liesituulettimesta)
- kosketuskohdat pyyhitään ja tuoreet tahrat poistetaan pystypinnoilta
- peilit pyyhitään
- tarvittaessa pyyhitään koriste-esineitä

12.5.2026

- roskat ja lehdet viedään ulos
- tuuletus suoritetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti

Muuta huomioitavaa:

- imuroinnin voi korvata tarpeen mukaan lattian kuiva tai nihkeäpyyhinnällä
- siivousmenetelmän ja välineen valinnassa tulee huomioida pintamateriaalin kemiallinen ja mekaaninen kestävyys
- pääsääntöisesti palveluseteliyrittäjä tuo mukanaan omat siivousvälineet ja siivousaineet
- tarvittaessa mattojen tuuletus ja puistelu; sovitaan asiakkaan kanssa

Tarkennettu Tilatyypikohtainen Siivousohje

Eteinen

- matot ja lattiat imuroidaan
- kosketuskohdat pyyhitään
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- peilit pyyhitään
- vapaat tasopinnat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan

Keittiö

- tarvittaessa astiat tiskataan/ astianpesukone tyhjennetään ja täytetään
- altaat/ hanat pestään ja tiskipöytä pyyhitään
- kosketus kohdat ja vapaat tasopinnat pyyhitään
- liesituuletin ja kahvinkeitin pyyhitään
- mikroaaltouuni puhdistetaan
- jääkaapin ovi pyyhitään

12.5.2026

- matot ja lattiat imuroidaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- roskat tyhjennetään ja roskakaappi puhdistetaan

Makuuhuone

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnat ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa puhtaisiin

Olohuone

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnat ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattiat nihkeä/ kostea pyyhitään
- tarvittaessa sohvut yms. tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä muut istuimet pyyhitään
- television yms. vastaavien laitteiden ulkopinnat pyyhitään tai imuroidaan

Wc/ Kylpyhuone

- roskat tyhjennetään ja roska-astiat puhdistetaan
- matot ja lattiat imuroidaan
- peili, käsienpesuallas ja wc-istuin pestään ja pyyhitään
- suihkukalusteet pestään
- suihkutilan seinät pestään roiskekorkeudelta
- wc ja/tai pesutilan lattia pestään ja lattiakaivot pestään tarvittaessa

12.5.2026

- peili ja peilivalaisin pyyhitään
- kosketus kohdat ja vapaat tasopinnat pyyhitään
- tahrat poistetaan

Tarkennuksia:

- Ulottuvuus korkeus -> max. 180 senttiä lattiapinnasta puhdistettavat pinnat
- Kosketuspinnat: -> ovien ja laatikostojen kahvat/ lukot ja niiden ympäristö, oven- pielet, tuuletusikkunan kahva, kaihtimen säätövarren nuppi, kodinkoneiden kytkin- paneelit, valokatkaisijat ja niiden ympäristö, tukikahvat, jne.

13.4 Kirjaaminen

Sosiaalihuollon kirjaamisohje

Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää Pohde. Pohde antaa kirjauskäytännöistä tarkempia ohjeita, joita on noudatettava.

Palveluntuottaja sitoutuu asiakastietojen kirjaamisessa sosiaalihuollon lainsäädännön, sääntökirjan ja Pohteen tarkempien ohjeiden noudattamiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla Lupa- ja valvontaviraston (aikaisemmin Valvira) tietojärjestelmärekisteriin hyväksytty sertifioitu A-luokan järjestelmä tai B-luokan järjestelmä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kantapalveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä).

Palveluntuottajan on selvitettävä asiakastietojen käsittelyn, kirjaamisen ja säilyttämisen sopimuksen mukainen toteutustapa tavalla ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

13.5 Henkilöstö

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on veloitettu perehtymään.

12.5.2026

Siivouspalvelun vastuuhenkilöllä tulee vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai puhtaus- ja kiihteistöpalvelualan perustutkinto (tai näitä edeltävät tutkinnot).

Siivouspalvelua tuottavalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvuutta työhön, soveltuvaa koulutusta tai aiempaa kokemusta.

Palveluun osallistuvalla henkilöstöllä edellytetään A2.1 peruskielitaidon alkuvaihe - taitotasoa (Euroopan neuvoston toimesta kehitetty Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin viitekehys). Palveluntuottajan tulee varmistaa kielitaito rekrytointin yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työläinsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset.

Palveluntuottajan tulee laatia lainsäännön vaatimat suunnitelmat, kuten omavalvontaohjelma, omavalvontasuunnitelma sekä suunnitelma varautumisesta erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin kuvattuna.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palvelua toteuttavat työntekijät on perehdytettävä kulloiseenkin tehtävään ja palvelusetelin sääntökirjan sisältöön. Perehdyttämättömän työntekijän käyttäminen on kielletty. Palveluntuottajan on tarvittaessa pystyttävä todentamaan uuden työntekijän perehdyttämisen toteutuminen. Palveluntuottajalla pitää olla kirjallinen henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö
- pintamateriaalien tunnistaminen ja niiden hoitotyössä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö
- ympäristöystävällinen siivousergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)
- aseptinen työjärjestys Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan, asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

12.5.2026

13.6 Työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkastaminen

Palveluntuottajan on noudatettava voimassa olevia lakeja lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Palveluntuottaja kirjaa työntekijän rikosrekisteriotteen tarkistamisen ajankohdan ja tarkistajan nimen muistioon, johon Pohteella on oikeus tutustua.

14 Raportointi

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista Pohteelle seuraavasti:

Välittömästi

- asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tilanteet ja poikkeamat valvontaan (valvonta@pohde.fi) ja toimialueelle setelistä ilmenevälle päätöksentekijälle (omatyöntekijälle)
- muu merkittävästi palveluntuottajan toimintaan vaikuttava häiriö ja muutos valvontaan (valvonta@pohde.fi) ja toimialueelle setelistä ilmenevälle päätöksentekijälle (omatyöntekijälle)

Viipymättä

- asiakkaan tilanteessa tapahtuvat muutokset ja työskentelyyn vaikuttavat olennaiset seikat toimialueelle setelistä ilmenevälle päätöksentekijälle (omatyöntekijälle)
- asiakkaan palvelua koskeva epäkohta tai epäasiallinen kohtelu setelistä ilmenevälle päätöksentekijälle (omatyöntekijälle)

Vuosittain tai Pohteen erillisestä pyynnöstä

- tiedot henkilöstössä tapahtuneista muutoksista Palse.fi-järjestelmään (henkilöstöluettelo)
- palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastytytyväisyyskyselyn ja toimittamaan sen tulokset toimintakertomuksessa Palse.fi -järjestelmään
- toimintakertomuksen toimittaminen vuosittain Palse.fi-järjestelmään 31.3. mennessä

12.5.2026

Palveluntuottajan on toimitettava raportointi oma-aloitteisesti. Pohde voi vaatia raportoinnin toimittamista esimerkiksi sähköisessä järjestelmässä. Pohde antaa raportoinnin toteuttamisesta tarkemmat ohjeet. Pohteella on oikeus saada palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Pohteelle on pyynnöstä toimitettava asiakastiedot ilman aiheetonta viivytyttä.

Palveluntuottaja on lisäksi Pohteen pyynnöstä velvollinen toimittamaan asiakaskohtaisen lausunnon liittyen esimerkiksi muistutukseen, kanteluun, oikeuskäsittelyyn tai vastaavaan.

15 Palvelusetelin arvo siivouspalvelussa

Hinnat ja hinnantarkistus Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Hyvinvointialue voi tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

Siivouspalvelua myönnettäessä huomioidaan asiakkaan tulot. Mikäli asiakas täyttää hyvinvointialueen siivouspalvelun myöntämisen perusteet, hänelle myönnetään palvelu ja tehdään palveluseteli.

Siivousta myönnetään kaksi tuntia kuukaudessa (= 2 x 60 minuuttia). Siivouspalvelun palveluseteli on kiinteähintainen euroa/tunti.

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille myönnettävän palvelun tuntimäärään vaikuttaa mm. asunnon koko. Palvelua myönnettäessä ei huomioida asiakkaan tuloja. Sotainvalidien ja rintamaveteraanien siivouksen palvelusetelissä ei ole omavastuuosuutta.

16 Hinnat ja hinnantarkistus

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan Pohteen sähköisessä järjestelmässä seuraavasti:

- arkisin klo 8–18

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

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Pohteelle 31.10 mennessä Palse.fi-järjestelmän kautta. Määräpäivän 31.10. jälkeen tulleita hinnantarkastuksia ei huomioida.

12.5.2026

Hintaa voidaan tarkistaa enintään Tilastokeskuksen sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin (2015=100) ja elinkustannusindeksin (1951:10=100) vuosimuutosta vastaavasti siten, että sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %.

Lähtöindeksinä käytetään elokuun 2026 julkaistuja indeksin pistelukuja. Jatkossa hinnantarkistuksen lähtöindeksinä käytetään sitä pistelukua, jota on käytetty edellisessä hinnantarkistuksessa vertailupistelukuna jne. Tarkistusindeksinä käytetään kuluvaan vuoden 2- kvartaalin ja elokuun pistelukua. Pohteella on oikeus hyväksyä tai hylätä palveluntuottajan ehdottama hinnanmuutosehdotus kokonaan tai osittain. Jos Pohde hyväksyy hinnanmuutoksen, hinnankorotus kohdistuu palveluntuottajan voimassa olevaan hintaan. Uudet hinnat tulevat voimaan vuosittain 1.1. alkaen, pois lukien 1.1.2027 (sääntökirja on tullut voimaan 1.10.2026).

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnat Palse.fi-järjestelmässä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Pohde ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Pohde ylläpitää palveluntuottajien hintatietoja Palse.fi-järjestelmässä, jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, Pohteen hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohtaiset hintatiedot.

17 Palvelukerran peruutus

Jos palveluntuottaja ei voi toteuttaa siivouspalvelun käyntiä asiakkaan kanssa sovituksen mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta käynnistä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esimerkiksi soittamalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta siivouspalvelun käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat käyntikerran perumiskäytännöistä asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä palvelusopimuksessa.

Pohde ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

12.5.2026

18 Laskutus Pohteelta ja asiakkaalta

Laskutukseen, raportointiin ja valvontaan käytetään Pohteen osoittamaa sähköistä ostopalvelujärjestelmää.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa toteutuneista käynneistä maksun Pohteelta setelin arvoon asti. Mahdollisen asiakkaan omavastuuosuuden palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus-, toimisto- tai matkakuluja ei hyväksytä. Matkaan kuluva ajasta tai kilometreistä ei makseta erillisiä korvauksia, eikä niitä voi laskuttaa myöskään asiakkaalta.

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

Palveluntuottaja valitsee alla olevista yhden laskutusosoitteen, johon lähettää Pohteelle yhden laskun kuukauden kaikista siivouspalvelun palveluseteliasiakkaista. Ostopalvelujärjestelmä ohjaa eri palvelualueiden asiakkaiden laskut oikeille toimialueille.

Laskutusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (pakollinen)

Ikäihmisten palvelut (pakollinen)

003732213262100 (pakollinen)

PL 5016 (pakollinen)

02066 DOCUSCAN (pakollinen)

Verkkolaskujen välitystiedot:

- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus):
003732213262100

Laskutusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (pakollinen)

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria (pakollinen)

12.5.2026

003732213262170 (pakollinen)

PL 5016 (pakollinen)

02066 DOCUSCAN (pakollinen)

Verkkolaskujen välitystiedot:

- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus):
003732213262170

Laskutusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (pakollinen)

Vammaispalvelut (pakollinen)

003732213262200 (pakollinen)

PL 5016 (pakollinen)

02066 DOCUSCAN (pakollinen)

Verkkolaskujen välitystiedot:

- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus):
003732213262200

19 Virhe ja sanktiointi

Palvelussa on virhe, kun palvelu tai sen tuottaminen tapahtuu vastoin palvelusetelin sääntökirjaa ja asiakkaan asiakassuunnitelmaa. Palvelun virheellä tarkoitetaan muun muassa sitä, että palvelut eivät vastaa palvelusetelin sääntökirjassa asetettuja vähimmäisvaatimuksia.

Pohteella on oikeus vaatia epäkohtien tai puutteiden ilmettyä niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräjassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, Pohteella on oikeus vaatia niiden välitöntä korjaamista.

12.5.2026

Jollei palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita Pohteen asettamassa määräajassa, Pohteella on oikeus sääntökirjan mukaisiin sanktioihin. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, Pohteella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen.

Olennaisena virheenä pidetään:

- asiakasturvallisuuden vaarantavia vakavia puutteita esimerkiksi turvallisuusjärjestelyissä tai vastaavissa ja
- tilannetta, jossa palveluntuottajan olisi tullut ymmärtää, että asiakkaalle voi aiheutua virheestä henkeä tai terveyttä uhkaava tilanne.

Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on Pohteella oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus).

Pohde ilmoittaa palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista. Pohteella on oikeus vähentää palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sanktio.

Pohteella on oikeus sanktioihin osoittamatta, että palveluntuottajan teosta tai laiminlyönnistä on aiheutunut vahinkoa jäljempänä yksilöidyissä tilanteissa.

Sanktio ei muodosta vahingonkorvauksen ylärajaa, jos Pohde osoittaa, että rikkomuksesta on aiheutunut sanktiota suurempi vahinko.

Henkilöstön vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan henkilöstöä koskevia vaatimuksia, esimerkiksi yksilöityjä palveluyksikön vastuuhenkilölle ja palvelua toteuttaville työntekijöille asetettuja koulutukseen tai kielitaitoon liittyviä vähimmäisvaatimuksia.

Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus.

Jos palveluntuottaja ei tämän jälkeen korjaa virhettä Pohteen asettamassa määräajassa, kuitenkin viimeistään kolmen viikon kuluessa, sanktio on 500 € / alkava viikko / vaatimukset alittava työntekijä. Sanktio peritään jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.

12.5.2026

Palvelun vähimmäisvaatimukset

Pohteella on oikeus sanktioon, jos palveluntuottaja ei noudata palvelusetelin sääntökirjassa asetettuja vähimmäisvaatimuksia muilta kuin henkilöstön osalta.

Ensimmäisellä kerralla seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sanktio on jokaisen todetun virheen osalta 500 euroa /vähimmäisvaatimuksen alitus.

Jos sanktion perusteena ollut rikkomus jatkuu pidempään kuin kolme (3) kuukautta, Pohde voi ottaa palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajan pois hyväksytyistä palveluntuottajista, jolloin palveluntuottajalle ei ole valittavissa asiakkaille. Lisäksi Pohteella on oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa.

Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

Perehdyttämättömän työntekijän käyttäminen

Pohteella on oikeus sanktioon, mikäli palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamisessa työntekijää, jota ei ole asianmukaisesti perehdytetty tehtäväänsä. Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus. Jos virhe uusiutuu, sanktio on 500 euroa / alkava viikko / kunnes työntekijä on perehdytetty.

Perehdyttäminen todennetaan siten, että työntekijä ja esimies allekirjoittavat perehdytysohjelman.

Omavalvonnan laiminlyönti

Palveluntuottajan tulee toteuttaa omavalvontaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain edellyttämällä tavalla ja laajuudessa.

Pohteella on oikeus sanktioon, jos palveluntuottaja laiminlyö lakisääteisten omavalvontasuunnitelman- ja ohjelman tekemistä ja ylläpitoa.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sanktio on 2000 euroa.

12.5.2026

Raportoinnin toimittamisen laiminlyönti

Pohteella on oikeus sanktioon, jos palveluntuottaja ei ole toimittanut palvelusetelin sääntökirjan mukaista raportointia.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sanktio on 500 euroa / puutteellinen tai puuttuva raportointi / kerta.

Yleinen sanktio

Pohteella on oikeus sanktioon muusta kuin edellä mainitusta todennetusta virheestä.

Sanktio on 1 000 euroa/ todettu virhe/ kerta.

Mikäli kyseessä on olennainen virhe, sanktio on 5 000 euroa/ todennettu virhe.

12.5.2026

Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Yleistä

Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") ovat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä "Rekisterinpitäjä") ja Käsittelijän nimi (jäljempänä "Käsittelijä") välisen sopimuksen (sopimuksen nimi) (jäljempänä "Sopimus") liite. Näissä ehdoissa määritellään Rekisterinpitäjää ja Käsittelijää sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Käsittelijä Rekisterinpitäjän toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Rekisterinpitäjän puolesta. Ehdot perustuvat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679) ja tietosuojaan liittyvän muun kansallisen ja EU-tasoisen lainsäädännön (jäljempänä yhdessä "Tietosuojalainsäädäntö") vaatimuksiin.

Käsittelijä noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Käsittelijä vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Käsittelijä sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä Sopimusta, näitä Ehtoja ja näiden Ehtojen liitteitä sekä muita mahdollisia Rekisterinpitäjän antamia ohjeita. Näissä Ehdoissa kuvatuista Käsittelijän toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä Ehdoissa ole toisin sovittu.

Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Rekisterinpitäjä on Tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu rekisterinpitäjä ja Käsittelijä on henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Rekisterinpitäjän henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä Ehdoissa henkilötietoja, joista Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näissä Ehdoissa ja näiden Ehtojen liitteessä 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" sekä liitteessä 2 "Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle".

12.5.2026

Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Käsittelijän kanssa.

Käsittelijän yleiset velvollisuudet

Käsittelijä käsittelee henkilötietoja Sopimuksen, näiden Ehtojen ja näiden Ehtojen liitteiden sekä muiden mahdollisten Rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa henkilötietojen käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Käsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia Käsittelijältä korjaavia toimenpiteitä. Mikäli Käsittelijä ei korjaa toimintaansa kohtuullisessa ajassa, Rekisterinpitäjällä on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi sen mahdollisista päättämisperusteista tai irtisanomisajoista riippumatta.

Käsittelijä huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan ja Rekisterinpitäjän ohjeiden (Liite 2 Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle) mukaisesti teknisistä ja organisatorisista turvatoimista, joilla varmistetaan, että Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittely tapahtuu Sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

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

Käsittelijä nimeää tietosuojavastaavan tai muun tietosuojan yhteyshenkilön Rekisterinpitäjän henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Henkilö merkitään liitteeseen 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus".

Käsittelijä saattaa Rekisterinpitäjän saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Rekisterinpitäjä tarvitsee rekisterinpitäjälle ja henkilötietojen käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyäessä sovitulla tavalla rekisterinpitäjän vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin,

12.5.2026

laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

Käsittelijä ilmoittaa Rekisterinpitäjälle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Käsittelijä ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Käsittelijä avustaa Rekisterinpitäjää, jotta Rekisterinpitäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Käsittelijältä esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

Rekisterinpitäjällä tai sen nimeämällä kolmannella osapuolella on oikeus auditoida Sopimuksen, näiden Ehtojen sekä Käsittelijän ja sen Rekisterinpitäjän henkilötietoja käsittelevien alihankkijoiden välisten, Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyä koskevien sopimusten noudattaminen varmistuakseen siitä, että Käsittelijä on täyttänyt Sopimuksen sekä näiden Ehtojen mukaiset velvollisuutensa. Käsittelijän tulee esim. mahdollistaa Rekisterinpitäjän tai sen valtuuttaman auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Rekisterinpitäjän henkilötiedot ovat. Jos Käsittelijä perustellusti katsoo, että auditoijaksi nimetty kolmas osapuoli on sen suora kilpailija, on Rekisterinpitäjän vaihdettava auditoija, mikäli Käsittelijän suorina kilpailijoina toimimattomia auditoijia on saatavilla.

Ilman erityistä perustetta auditointi toteutetaan lähtökohtaisesti 30 vuorokauden ilmoitusaikaa noudattaen. Mikäli Rekisterinpitäjä voi osoittaa erityisen perusteen auditoinnin toteuttamiselle, kuten kohtuulliset syyt epäillä henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädännön tai näiden Ehtojen rikkomista tai tietoturvaloukkausta, on Rekisterinpitäjällä oikeus käynnistää auditointi 7 vuorokauden ilmoitusaikaa noudattaen.

Käsittelijä sitoutuu avustamaan Rekisterinpitäjää ja Rekisterinpitäjän nimeämää kolmatta osapuolta auditoinnin suorittamisessa. Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä vastaavat auditoinnista itselleen aiheutuneista kustannuksista. Mikäli auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita, Käsittelijä vastaa auditoinnista myös Rekisterinpitäjälle aiheutuneista kustannuksista sekä Rekisterinpitäjän nimeämän kolmannen osapuolen palkkiosta ja kuluista.

12.5.2026

Rekisterinpitäjän ohjeet

Käsittelijä noudattaa Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyssä Sopimusta, näitä Ehtoja ja näiden Ehtojen liitteitä sekä muita mahdollisia Rekisterinpitäjän kirjallisia ohjeita. Rekisterinpitäjä vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Käsittelijä on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, ilman aiheetonta viivytystä Rekisterinpitäjälle, jos Rekisterinpitäjän antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Käsittelijä epäilee niitä lainvastaisiksi.

Rekisterinpitäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Käsittelijälle 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. Mikäli muutoshallintamenettelystä ei Sopimuksessa ole sovittu, Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä sopivat korvauksista etukäteen.

Palveluhenkilöstö

Käsittelijä on velvollinen rajaamaan Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelijät vain niihin sen alaisuudessa toimiviin henkilöihin, joiden on välttämätöntä käsitellä Rekisterinpitäjän henkilötietoja Sopimuksen velvoitteiden täyttämiseksi.

Käsittelijä sitoutuu siihen, että Käsittelijä ja kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapitoehtoja. Käsittelijä vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa Sopimuksen mukaisessa toiminnassa tietoon tullutta henkilötietoa ilmaista luvatta. Käsittelijä ei saa ilman Rekisterinpitäjän lupaa luovuttaa Rekisterinpitäjän henkilötietoja sivullisille.

Käsittelijä on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, joka käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja ainoastaan Sopimuksen, näiden Ehtojen ja muiden mahdollisten Rekisterinpitäjän kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

Alihankkijat, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja

12.5.2026

Siltä osin kuin Käsittelijä käyttää alihankkijoita, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja (jäljempänä "Alikäsittelijä"), sovelletaan alihankintaan Sopimuksen lisäksi näitä Ehtoja. Mitä näissä Ehdossa todetaan Alikäsittelijöistä, koskee Käsittelijän koko alikäsittelyketjua.

Alikäsittelijän käyttäminen edellyttää Rekisterinpitäjän ennakoon kirjallisesti antamaa lupaa. Sopimuksen voimaantulon myötä Rekisterinpitäjä antaa Käsittelijälle luvan käyttää liitteessä 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" kuvattuja Alikäsittelijöitä. Käsittelijä ilmoittaa kirjallisesti Rekisterinpitäjälle käyttämänsä Alikäsittelijät liitteessä 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" tai muussa Ehtojen liitteessä ja huolehtii niissä mahdollisesti myöhemmin tapahtuvien muutosten päivittämisestä.

Käsittelijä tekee Alikäsittelijän kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä Alikäsittelijät noudattamaan omalta osaltaan Ehdossa Käsittelijälle asetettuja velvoitteita sekä Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Käsittelijä vastaa, että Ehtojen mukainen Rekisterinpitäjän auditointioikeus ulottuu myös Alikäsittelijään.

Käsittelijä vastaa käyttämänsä Alikäsittelijän osuudesta kuin omastaan. Käsittelijä vastaa siitä, että Alikäsittelijä noudattaa omalta osaltaan Käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Alikäsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Käsittelijällä on velvollisuus puuttua Alikäsittelijän toimintaan ja vaatia siltä korjaavia toimenpiteitä. Mikäli Alikäsittelijä ei korjaa toimintaansa kohtuullisessa ajassa, Käsittelijällä on velvollisuus vaihtaa Alikäsittelijä Rekisterinpitäjän sähköpostitse tai kirjallisesti esitetyn vaatimuksen johdosta. Jos Käsittelijä ei 45 vuorokauden kuluessa Rekisterinpitäjän vaatimuksen vastaanottamisesta vaihda Alikäsittelijää, on Rekisterinpitäjällä oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi sen mahdollisista päättämisperusteista tai irtisanomisajoista riippumatta.

Käsittelijän on ilmoitettava Alikäsittelijän vaihtamisesta tai lisäämisestä Rekisterinpitäjälle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata Alikäsittelijän rooli Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyssä liitteen 1 "Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus" kohdan 8 mukaisesti. Alikäsittelijä saa käsitellä Rekisterinpitäjältä peräisin olevia henkilötietoja vasta, kun Rekisterinpitäjä on hyväksynyt muutoksen alihankkijoissa.

12.5.2026

Mikäli Rekisterinpitäjä ei perustellusta syystä hyväksy Käsittelijän ilmoittamaa muutosta Alikäsittelijöissä, eivätkä Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä pääse asiasta yhteisymmärrykseen 30 vuorokauden kuluessa Käsittelijän ilmoituksen vastaanottamisesta, eikä Sopimuksen velvoitteita voi täyttää ehdotettua Alikäsittelijää käyttämättä, on Rekisterinpitäjällä oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi sen mahdollisista päättämisperusteista tai irtisanomisajoista riippumatta.

Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Käsittelijällä ja mahdollisella Alikäsittelijällä on oikeus käsitellä Rekisterinpitäjän henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella myös käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä.

Käsittelijä ei saa tuottaa tai siirtää palveluita Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle ilman Rekisterinpitäjän etukäteen antamaa lupaa (Liite 3 Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle).

Jos Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä sopivat, että Käsittelijä saa siirtää Rekisterinpitäjän henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti. Lainmukainen siirtomenettely kuvataan liitteessä 3 "Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle".

Tietoturvaloukkaukset

Käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti Rekisterinpitäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle liitteen 4 "Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta" mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja kuitenkin viimeistään 72 tunnin kuluessa saatuaan sen tietoonsa pois lukien arkipyhät ja viikonloput, mikäli Käsittelijällä ei ole päivystyksellistä toimintaa arkipyhänä ja viikonloppuna. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheetonta viivytystä.

12.5.2026

Käsittelijä sitoutuu ilmoittamaan Rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista (kuten esim. tietojen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat), joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Käsittelijä ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi mahdollisimman huolellisesti. Käsittelijä kuvaa liitteessä 4 ”Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta” toimenpiteet tietoturvaloukkauksen tutkimiseksi, rajoittamiseksi ja siitä toipumiseksi.

Henkilötietojen käsittelyn päättyminen

Sopimuksen voimassaoloaikana Käsittelijä ei saa poistaa käsittelemiään Rekisterinpitäjän henkilötietoja ilman Rekisterinpitäjän nimenomaista pyyntöä.

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Käsittelijä palauttaa Rekisterinpitäjälle kaikki käsittelemänsä Rekisterinpitäjän henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Käsittelijä säilyttää henkilötiedot.

Salassapitoa ja Käsittelijän vastuuta koskevat sopimusehdot sekä muut sellaiset sopimusmääräykset, joiden on katsottava tarkoitetun jäämään voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeenkin pysyvät voimassa Sopimuksen päättymisestä huolimatta.

Vastuut

Käsittelijän korvausvastuu on määritelty näissä Ehdossa ja soveltuvassa Tietosuojalainsäädännössä, mukaan lukien vahingonkorvausoikeudessa. Käsittelijä on vahingon havaittuaan velvollinen ryhtymään asianmukaisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Sopimuksessa, johon henkilötietojen käsittely perustuu, mahdollisesti olevaa vastuunrajoituslauseketta ei sovelleta näihin Ehtoihin ja näissä Ehdossa asetettuihin velvollisuuksiin. Käsittelijän vastuu rajoittuu aiheutettujen vahinkojen osalta 1 000 000 euroon. Vastuunrajoitusta ei sovelleta, mikäli Käsittelijä on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä

12.5.2026

tuottamuksella rikkomalla Ehtoja, Tietosuojalainsäädäntöä tai Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita.

Käsittelijä on vastuussa välittömistä vahingoista aiheutuneista kustannuksista mukaan lukien hallinnollisista sakoista, jotka ovat aiheutuneet Rekisterinpitäjälle näistä Ehdoista, Tietosuojalainsäädännöstä tai Rekisterinpitäjän antamista kulloinkin voimassa olevista henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä ohjeista johtuvien Käsittelijän velvoitteiden rikkomisesta. Käsittelijän velvoitteiden rikkomisesta syntyneiden vahinkojen vuoksi Rekisterinpitäjän rekisteröidyille maksamat vahingonkorvaukset katsotaan välittömiksi vahingoiksi.

Käsittelijä ei ole vastuussa välillisistä vahingoista. Mikäli Käsittelijä on kuitenkin aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella rikkomalla Ehtoja, Tietosuojalainsäädäntöä tai Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita, on se vastuussa myös välillisistä vahingoista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli Rekisterinpitäjä on maksanut rekisteröidylle korvauksen Tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, Rekisterinpitäjällä on oikeus periä samaan käsittelyyn osallistuneelta Käsittelijältä tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy Tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen tai tuomioistuimen tuomion taikka viranomaisen päätöksen mukaan.

Liitteet

Alaliite 1	Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
Alaliite 2	Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle
Alaliite 3	Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle
Alaliite 4	Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

12.5.2026

Alaliite 1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

1. Tietosuojan yhteyshenkilöt

Rekisterinpitäjä:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava
08 669 9500 (vaihe)
tietosuoja@pohde.fi

Käsittelijä:

Yhteyshenkilön nimi & asema organisaatiossa
Puhelinnumero
Sähköposti

Rekisterinpitäjä ja Käsittelijä ilmoittavat tarvittaessa yhteystietojen muutoksista.

2. Liitteen tarkoitus

Tämä liite on osa Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän välisiä Henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tässä liitteessä tarkennetaan henkilötietojen käsittelytoimet, jotka liittyvät Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän välisen Sopimuksen toteuttamiseen kuvaamalla henkilötietojen käsittelyn luonne ja tarkoitus, käsitellyt henkilötiedot, rekisteröityjen ryhmät, henkilötietojen käsittelyn kesto ja säilytysaika sekä Alikäsittelijät.

3. Henkilötietojen käsittelyn ympäristö

Hyvinvointialueen toimi- ja tehtäväalueet, joihin Käsittelijän suorittama henkilötietojen käsittely liittyy:

☐ Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria

Alueelliset palvelut, Yhteiset palvelut, OYS Psykiatria

☐ Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut

Alueelliset palvelut, Digitaalinen sote-keskus, Työterveyshuolto

☐ Ikäihmisten palvelut

Alueelliset palvelut, Yhteiset palvelut, Yhteinen osaamiskeskus

☐ Vammaispalvelut

Alueelliset palvelut, Yhteiset palvelut, OYS Konsti

12.5.2026

☐ OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito

OYS Somatiikka, OYS Hoitotyön palvelut, OYS Ensihoito

☐ Pelastustoimi

Tilannekeskus, Pelastustoiminta, Onnettomuuksien ehkäisy, Yhteiset palvelut

☐ Kuntoutus

OYS Kuntoutus, Yhteiset palvelut, Kuntoutuksen lähi- ja aluepalvelut

☐ Laboratorio

☐ Sairaanhoidolliset palvelut

Kuvantaminen, Välinehuolto/moniosaajapalvelut, Sairaala-apteekki

☐ Järjestämistoiminnot

Strategiatyö ja resurssiohjaus, Palvelujen hankinta, hallinta, ohjaus ja valvonta, Yhteistyö, osallisuus ja hyvinvointi, Kehittäminen, Tutkimus, opetus ja koulutus

☐ Konsernipalvelut

Hallintopalvelut, Henkilöstöpalvelut, Talous- ja hankintapalvelut, Tietohallinto, Tekniset palvelut, Ateria- ja puhtauspalvelut, Viestintä,

☐ Muu

Täydennä

4. Käsittelytoimien yksilöinti

☐ Terveydenhuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi erikoissairaanhoidon, suunterveydenhoidon tai perusterveydenhuollon palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Sosiaalihuollon palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi lastensuojelun, kotipalvelun tai palveluasuminen palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Pelastustoiminnan palveluiden toimittaminen ja tuottaminen

Esimerkiksi pelastustoiminta, varautuminen tai väestönsuojelu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ ICT ja turvallisuus

Esimerkiksi ict-palveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

12.5.2026

☐ Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi henkilöstö- ja talouspalveluiden tuottaminen

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

☐ Muu

Tarkempi kuvaus käsittelytoimien tarkoituksesta

5. Käsiteltävät henkilötiedot

Käsittelijä käsittelee vain seuraavia henkilötietojen ryhmiä:

Yleiset

- | | |
|--|--|
| ☐ Nimi/nimet | ☐ Sukupuoli |
| ☐ Syntymäaika | ☐ Henkilötunnus |
| ☐ Osoite ja asuinvaltio | ☐ Yhteystiedot |
| ☐ Muu: Täydennä jos valittu | |

Erityiset

- ☐ Terveystilaa koskevat tiedot: Täydennä jos valittu
- ☐ Biometriset tiedot (mukaan lukien sormenjäljet ja iiristunnistus): Täydennä jos valittu
- ☐ Muu: Täydennä jos valittu

Sosiaalihuolto

Sosiaalihuollon asiakastiedot, jotka syntyvät sosiaalihuollon palveluissa esim. lastensuojelu, kotipalvelu, palveluasuminen

- ☐ Täydennä jos valittu

ICT ja turvallisuus

Esimerkiksi käyttäjätunnukset, käytönvalvonnan tiedot, sähköinen viestintä, kuvat/videotallenteet, kulunvalvonta.

- ☐ Täydennä jos valittu

Henkilöstö- ja taloushallinto

Esimerkiksi työhakemuksiin ja rekrytointiprosessiin liittyvä tieto, maksujen maksamiseen tarvittava tieto, työntekijän työtehtäviä koskevat tiedot, lomien ja vapaita koskevat tiedot.

- ☐ Täydennä jos valittu

6. Rekisteröidyt

Käsiteltävät henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

- ☐ Työnhakijat

12.5.2026

- ☐ Työntekijät, viranhaltijat
- ☐ Sopimuskumppaneiden henkilöstö
- ☐ Potilaat, asiakkaat
- ☐ Vierailijat
- ☐ Muu: Täydennä jos valittu

7. Henkilötietojen käsittelyn kesto

- ☐ Henkilötietoja käsitellään niin kauan kuin se on tarpeen palveluiden tarjoamiseksi Sopimuksen mukaisesti
- ☐ Henkilötietoja käsitellään asti.
- ☐ Muu: Täydennä jos valittu

8. Alikäsittelijät

Tähän listataan Sopimuksessa määritellyssä toiminnassa Käsittelijän mahdollisesti käyttämät Alikäsittelijät, Alikäsittelijän rooli palvelun tuottamisessa ja missä maassa Alikäsittelijä sijaitsee.

Alikäsittelijä, rooli, sijaintimaa

Alaliite 2. Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle

Käsittelijä saa käsitellä henkilötietoja ainoastaan Rekisterinpitäjän antamien dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti. Rekisterinpitäjän tässä dokumentissa antamat ohjeet perustuvat Henkilötietojen Käsittelyn Ehtoihin ja numerointi viittaa Ehtojen vastaaviin kohtiin.

Käsittelijän yleiset velvollisuudet

3.2 Tekniset ja organisatoriset turvatoimet

A. Ohjeistus Käsittelijälle, kun Käsittelijä käsittelee henkilötietoja **Rekisterinpitäjän tietojärjestelmässä:**

Käsittelijä käsittelee henkilötietoja vain Rekisterinpitäjän kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Rekisterinpitäjän määrittelemässä laajuudessa Rekisterinpitäjän antaman käyttöoikeuden perusteella. Käsittelijän tulee ylläpitää selostetta kaikista

12.5.2026

Rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaisesti.

Käsittelijän on ilmoitettava viipymättä Rekisterinpitäjälle kaikista Rekisterinpitäjän tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

Käsittelijän on Rekisterinpitäjän tietojärjestelmää käyttäessään noudatettava kaikkia Sopimuksessa tai sen liitteissä sovittuja Käsittelijän teknisiin ja organisatorisiin turvatoimiin liittyviä vastuita ja velvoitteita.

B. Ohjeistus Käsittelijälle, kun henkilötiedot ovat Käsittelijän tietojärjestelmässä:

Käsittelijän tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuuhenkilö tai pääkäyttäjä. Käsittelijän tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpitovastuut. Käsittelijän tulee dokumentoida menettelytavat, joihin perustuen järjestelmän teknistä ja organisatorista turvallisuutta testataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Käsittelijän tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturvaohat, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma. Käsittelijällä tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset, riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käyttötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatiot). Käsittelijän tulee ylläpitää selostetta kaikista Rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaisesti.

Käsittelijän tulee suojata erityiset henkilötietoryhmät tietosuojalain 6 §:n mukaisesti käsittelyn riskitasoon suhteuttaen.

Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu. Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Käsittelijän on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle. Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään. Käsittelijän on pyydyttävä ja ilman aiheutonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Rekisterinpitäjälle veloituksetta.

12.5.2026

Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Käsittelijän toimesta käsitellään vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja. Käsittelijän tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan vaatimukset.

Käsittelijän tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.

Käsittelijän on huomioitava tietosuoja- ja tietoturvavaatimukset myös sovelluskehityksessä.

Käsittelijän ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa Rekisterinpitäjän henkilötietoa.

Käsittelijän tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:

- Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
- Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
- Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.
- Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
- Mikäli järjestelmään kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla, Käsittelijän tulee kuvata salasanapolitiikka tai mikäli järjestelmään kirjaudutaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.

Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.

Käsittelijän tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:

- Erilaiset tietojen palautustarpeet huomioidaan.
- Varmuuskopiot suojataan asianmukaisesti.
- Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.

Käsittelijän tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.

C. Ohjeistus Käsittelijälle, kun henkilötietoja käsitellään **analogisesti (paperiaineisto)**:

Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsyvalvonnan suorittamistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.

12.5.2026

Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Rekisterinpitäjälle viivytyksettä.

Käsittelijä saa suorittaa Rekisterinpitäjän lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Rekisterinpitäjän kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

3.5. Rekisterinpitäjä voi esimerkiksi pyytää Käsittelijää täydentämään tai päivittämään laadittuja dokumentteja, joihin tarvitaan henkilötietojen käsittelijän kuvauksia henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta. Mahdolliset ennakko kuulemiset ja niiden ajankohdat ilmoitetaan Käsittelijälle etukäteen.

3.6 Ohjeistus Käsittelijälle rekisteröityjen **tieto- ja tarkastuspyyntöjä** koskien:

1. Käsittelijän tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan tarkastuspyynnöt Rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti suoraan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 10, 90029 Pohde).
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Käsittelijän tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Käsittelijän tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.
3. Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä toimittaa pyydetty tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä toimittaa pyydetty tiedot rekisteröidylle saatuaan ne Käsittelijältä.

5. Palveluhenkilöstö

5.2. Kaikkien Käsittelijän alaisuudessa toimivien henkilöiden, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Rekisterinpitäjän Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen sisältöä vastaava sitoumus ja suorittaa Rekisterinpitäjän tarjoamaa tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutusta vastaava koulutus. Rekisterinpitäjän niin edellyttäessä, Käsittelijän alaisuudessa toimivien henkilöiden, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Rekisterinpitäjän Salassapito- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Rekisterinpitäjän tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja

6.2. Käsittelijän mahdollisella Alikäsittelijällä, jonka Rekisterinpitäjä on hyväksynyt, tulee olla toteuttamansa käsittelyn osalta riittävä kelpoisuus ja palvelun tuottamisen edellytykset.

12.5.2026

6.4. Käsittelijän tulee perehdyttää Alikäsittelijät Ehtoihin ja Rekisterinpitäjän ohjeisiin. Käsittelijä vastaa, että Rekisterinpitäjän niin edellyttäessä Alikäsittelijöiden alaisuudessa toimivien henkilöiden, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Rekisterinpitäjän Salassapito- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Rekisterinpitäjän tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.2. Henkilötietojen käsittely sopimuksen päättyessä tai purkautuessa

- A. Ohjeistus Käsittelijälle **analogista (paperimuotoista)** aineistoa koskien, mikäli asiakirjoja ei ole siirretty Rekisterinpitäjälle aikaisemmin:

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Käsittelijän tulee toimittaa Rekisterinpitäjälle hallussaan olevat Rekisterinpitäjän aineistot järjestettynä ja luetteloituna analogisena tai digitoituna Rekisterinpitäjän ohjeistuksen mukaisesti. Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä esittää riittävä selvitys siitä, että Käsittelijä on toimittanut kaikki Rekisterinpitäjän henkilötiedot Rekisterinpitäjälle.

- B. Ohjeistus Käsittelijälle **sähköistä aineistoa** koskien, mikäli asiakirjoja ei ole siirretty Rekisterinpitäjälle aikaisemmin:

Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Käsittelijä siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Rekisterinpitäjän järjestelmään Rekisterinpitäjän kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä esittää poistamisesta riittävä selvitys.

- C. Jos Käsittelijä käsittelee omassa järjestelmässään Rekisterinpitäjän pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Käsittelijä on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Rekisterinpitäjälle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia Rekisterinpitäjän tarkemman ohjeistuksen mukaisesti. Käsittelijän tulee Rekisterinpitäjän pyynnöstä esittää siirtämisestä riittävä selvitys.

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

12.5.2026

Alaliite 3. Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle

1. Liitteen tarkoitus

Tämä liite on osa Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän välisiä Henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tässä liitteessä määritellään Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittely Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolella.

Liite dokumentoi Rekisterinpitäjän etukäteen antaman luvan Käsittelijän ja/tai tämän Alikäsittelijän suorittamalle EU:n/ETA:n rajat ylittävälle henkilötietojen käsittelylle. Liitteessä kuvataan, mikä rajat ylittävä siirto on kyseessä, siirtooperuste sekä mahdolliset lisäsuojatoimet.

2. EU/ETA:n rajat ylittävä siirto

Kuvaus EU/ETA:n rajat ylittävästä tiedonsiirrosta ja sen tarkoituksesta.

Tiedonsiirron osapuolet ja kohdemaat

Yksilöidyt osapuolet ja roolit ml. tiedon vastaanottaja sekä siirron kohdemaat

Rekisteröityjen ryhmät

Esim. potilaat, työntekijät, vierailijat

Siirrettävät henkilötiedot

Esim. nimi, käyttäjätunnus, henkilötunnus, potilastiedot, biometriset tiedot

Tiedonsiirron kohteena olevat käsittelytoimet

Esim. laboratoriotutkimus, radiologinen tutkimus, laitteiston huolto ja ylläpito, aineiston säilyttäminen

3. Siirtooperuste

Rekisterinpitäjän etukäteisesti hyväksymä EU/ETA:n rajat ylittävän tiedonsiirron siirtooperuste. Yhden Käsittelijän kanssa voidaan käyttää useampia siirtooperusteita. Käytettäessä kohtien 3.2-3.4 mukaisia siirtooperusteita, täydennetään kohtaan 3.5 lisäsuojatoimenpiteet.

3.1 Komission päätös

- ☐ Siirto tietosuojan riittävyttä koskevan komission päätöksen perusteella (art. 45)
 - ☐ Yhdysvaltalaisyrittys on sitoutunut EU:n ja USA:n välisessä tietosuojakehyksessä (Data Privacy Framework) sovittuihin suojatoimiin (Euroopan komission täytäntöönpanopäätös (EU) 2023/1795)

3.2 Siirto asianmukaisia suojatoimia soveltaen

12.5.2026

- ☐ Viranomaisten tai julkisten elinten välinen oikeudellisesti sitova ja täytäntöönpanokelpoinen väline (art. 46(2)(a))
- ☐ Yritystä koskevat sitovat säännöt (art. 46(2)(b), art. 47)
- ☐ Komission antamat tietosuojaa koskevat vakiolausekkeet (art. 46(2)(c))
- ☐ Tietosuojaa koskevat vakiolausekkeet, jotka tietosuojaviranomainen vahvistaa ja komissio hyväksyy (art. 46(2)(d))
- ☐ Hyväksytyt käytäntösäännöt (art. 46(2)(e), art. 40)
- ☐ Tietosuojaa koskeva hyväksytty sertifiointimekanismi (art. 46(2)(f), art. 42)

3.3 Erityistilanteita koskevat poikkeukset

- ☐ Rekisteröidyn antama ennakollinen ja nimenomainen suostumus (art. 49(1)(a))
- ☐ Rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen siirtoa koskevan sopimuksen toimeenpano (art. 49(1)(b))
- ☐ Rekisterinpitäjän ja toisen luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön välisen, rekisteröidyn edun mukaisen sopimuksen tekeminen tai täytäntöönpano (art. 49(1)(c))
- ☐ Tärkeät yleistä etua koskevat syyt (art. 49(1)(d))
- ☐ Oikeusvaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen (art. 49(1)(e))
- ☐ Rekisteröidyn tai muun henkilön elintärkeä etu (art. 49(1)(f))
- ☐ Siirto tehdään rekisteristä, jonka tarkoituksena on tietojen antaminen yleisölle (art. 49(1)(g))

3.4 Muu

Täydennä

3.5 Lisäsuojatoimenpiteet

Siirrossa sovellettavat lisäsuojatoimenpiteet: Esim. henkilötietojen pseudonymisointi, kryptaus, henkilötietojen vastaanottaja ei tallenna tietoja/henkilötietojen käsittely tapahtuu etäyhteyden välityksellä

Alaliite 4. Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti Rekisterinpitäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle tähän lomakkeeseen merkityt tiedot tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja kuitenkin viimeistään 72 tunnin kuluessa saatuaan sen tietoonsa pois lukien arkipyhät ja viikonloput, mikäli Käsittelijällä ei ole päivystyksellistä toimintaa arkipyhänä ja viikonloppuna. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheetonta

12.5.2026

viivytystä. Tähän lomakkeeseen merkityt tiedot tulee ilmoittaa turvasähköpostilla tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse seuraaville tahoille:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava
08 669 9500 (vaihde)
tietosuoja@pohde.fi

Sopimuksesta vastaava henkilö tai palvelutoiminnan yhteyshenkilö
Puhelinnumero
Sähköpostiosoite

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen koskettaessa Rekisterinpitäjän ICT-palveluita, -järjestelmiä tai laitteita on ilmoitus tehtävä myös Rekisterinpitäjän tietoturvan yhteyshenkilöille.
08 669 9500 (vaihde)
csirt@pohde.fi

1. Yhteystiedot

Käsittelijän nimi, y-tunnus ja yhteystiedot:
Täydennä

Toimintayksikkö, jossa tietoturvaloukkaus tapahtui ja yksikön esihenkilö:
Nimi ja yhteystiedot

2. Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
Alkamispäivä Pvm; Päätymispäivä Pvm

Onko tietoturvaloukkaus edelleen käynnissä?
Kuvaus

Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miksi tietoturvaloukkaus tapahtui?
Kuvaus

Miten ja milloin tietoturvaloukkaus tuli ilmi?
Kuvaus

12.5.2026

Jos ilmoituksen tekoaika ylittää Sopimuksen Ehdossa sovitun määräajan, perustelut:
Perustelut

3. Kuvaus tietoturvaloukkauksesta

Vapaamuotoinen kuvaus tietoturvaloukkauksen tavasta, syystä, mahdollisista seuraamuksista ja muista tietoturvaloukkauksen kannalta oleellisista seikoista, esim. loukkauksen kohteena olevien henkilötietojen käsittelyyn käytetyt järjestelmät ja sovellukset.

Kuvaus

4. Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

Mihin henkilötietoihin (esim. yhteystiedot, henkilötunnus, identiteettitiedot) ja rekisteröityjen ryhmiin (esim. työntekijät, potilaat, asiakkaat) tietoturvaloukkaus kohdistui?

Kuvaus

Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. terveystiedot)?

Kuvaus

Arvio tietoturvaloukkauksen kohteena olevien tallenteiden määrästä:

Kuvaus

5. Rekisteröidyt

Kuinka montaa rekisteröityä tietoturvaloukkaus koskee?

Kuvaus

Ovatko rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?

Kuvaus

Onko henkilötietojen käsittelijälle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?

Kuvaus

Onko Käsittelijä ohjeistanut rekisteröityjä mahdollisista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Kuvaus

12.5.2026

6. Mitä teknisiä ja organisatorisia suojatoimenpiteitä Käsittelijä on tehnyt ennen tietoturvaloukkausta (millaisilla toimenpiteillä loukkauksen kohteena olevat henkilötiedot on suojattu, esim. henkilöstön toimintaohjeet, tekniset suojaustoimenpiteet)?

Kuvaus

7. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköisistä haitoista, riskeistä ja seurauksista rekisteröidyille.

Kuvaus

8. Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

Onko Käsittelijä ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoimiseksi tai rajoittamiseksi?

Kuvaus

Onko loukkauksen kohteena oleva tieto saatu takaisin Käsittelijän haltuun? Jos kyllä, kuvaile miten ja milloin tämä tapahtui:

Kuvaus

Minkälaisiin toimiin Käsittelijä on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Kuvaus

9. Muuta

Onko Käsittelijä ilmoittanut tietoturvaloukkauksesta poliisille?

Kuvaus

Onko Käsittelijä tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta jollekin muulle viranomaiselle, mukaan lukien tietosuojan valvontaviranomaiset EU:n jäsenvaltioissa?

Kuvaus