

Toimintaohje: Asiakastietojen käsittelyohje hyvinvointialueen palveluntuottajille

Vastuualue: Tiedonhallinta ja tietosuoja

Hyväksytty/Tarkistettu: 29.6.2022, päivitetty 20.1.2025

Laatija(t): tiedonhallinta-asiantuntija ja tietosuoja-asiantuntijat

Hyväksynyt: hallintopäällikkö, terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja ja perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja

Tämä toimintaohje määrittää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten lukuun toimivien palveluntuottajien toteuttamaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sekä henkilötietojen käsittelyä. Toimintaohjeessa kerrotaan käsittelyyn kuuluvista velvoitteista ja huomioitavista asioista.

Toimintaohje koskee vain niitä hyvinvointialueen lukuun toimivia palveluntuottajia, joilla on voimassa olevan lainsäädännön mukainen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen kirjaamisvelvoite.

Lisätiedot

Henkilötietojen käsittely ja tietosuoja tietosuoja@siunsote.fi

Tiedonhallinta, tietojen toimittaminen ja arkistointi tiedonhallinta@siunsote.fi

Versiohistoria

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
21.8.2023	Otsikkoon vaihdettu ”tietoturva” -> ”käsittely”, muutettu kuntayhtymä hyvinvointialueeksi, kpl 1 täsmennetty käsitteitä: rekisterinpitäjä, palveluntuottaja, rekisteröity, henkilötieto, käsittelijä, käsittely, toimenpiteet; kpl 3.1. täsmennetty tietojen luovuttamista ja lisätty sähköinen toimitustapa; kpl 4 päivitetty kokonaisuudessaan; kpl 5 päivitetty viisi ensimmäistä kappaletta; kpl 6 yksittäisiä täsmennyksiä lisätty asiakastietolaki ja lisätty tieto laista, jotka kumoutuvat; liite 1 päivitetty lääkkeiden annosjakelun	Tiina Vatanen, Anu Mutanen, Johanna Roivas, Mirja Vilpponen

	osuu ja lisätty silppurilla hävittäminen; liite 2 päivitetty mielenterveyspalveluiden yhteyshenkilö; lisäksi useita pienempiä täsmennyksiä ja ohje siirretty uudelle ohjepohjalle	
20.6.2024	Päivitetty muutokset lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) perustuen, mm. asiakas- ja potilastiedot -sana muutettu muotoon asiakastiedot. Sosiaalihuollon asiakastiedon Kanta-arkistoon ja luovutustenhallintapalveluun liittymisen määräajat. Tietojen antaminen läheisille. Kuvattu mielenterveys- ja päihdepalvelujen tietojen toimitustapa lukuun 5. ja poistettu toimitusosoitteet liitteestä 2.	Anu Mutanen, Maarit Keränen
20.1.2025	Ohje on otsikoitu uudelleen. Lisätty ja jäsennetty käsitteistöä luvussa 2. Jäsennetty ja päivitetty lukujen 3-5 sisältö. Tarkennettu luvun 6. ohjetta asiakirjojen toimittamisesta Siun sotelle sekä lukua 7 tietojen hävittämisestä. Päivitetty Liite 1. Palveluntuottajien asiakirjat sekä Liite 2. Ikääntyneiden palvelujen yhteyshenkilöt.	Johanna Roivas ja Anu Mutanen

Sisällysluettelo

1	Käsitteet.....	4
2	Asiakastietojen rekisterinpitäjyys ja toimijoiden vastuut	5
2.1	Palveluntuottajan vastuut hyvinvointialueen lukuun toimittaessa	5
2.2	Palveluntuottajan vastuut itsenäisenä rekisterinpitäjänä	7
2.3	Tietojohdaminen ja tietojen toisiokäyttö	7
3	Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen ja asiakkaiden tietopyynnot	7
4	Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon	8
4.1	Muistutus	8
4.2	Reklamaatiot.....	9
5	Valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu Kanta	9
5.1	Potilastietovaranto.....	10
5.1.1	Ostopalvelun valtuutus.....	10
5.2	Sosiaalihuollon asiakastietovaranto	10
5.2.1	Sosiaalihuollon siirtymäajat.....	11
5.2.2	Sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus.....	11
6	Asiakastietojen toimittaminen hyvinvointialueelle	12
6.1	Terveystietojen potilastietojen toimittaminen	12
6.2	Sosiaalihuollon asiakastietojen toimittaminen	13
6.3	Asiakastietojen toimittaminen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön toteuttaessa palvelua yhdessä.....	13
7	Asiakastietojen hävittäminen palvelun päättyttyä	13
	Liite 1: Palveluntuottajan asiakirjat	15
	Liite 2: Ikääntyneiden palvelujen yhteyshenkilöt.....	16

1 Käsitteet

Toimintaohjeen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn liittyvät keskeiset käsitteet asiakastietolain (703/2023, 3§) mukaisesti:

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000, asiakaslaki) tarkoitettua sosiaalihuollon asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992, potilaslaki) tarkoitettua potilasta.

Asiakastiedolla tarkoitetaan potilastietoa ja sosiaalihuollon asiakastietoa.

Potilastiedolla tarkoitetaan potilasasiakirjaan ja muuhun terveydenhuollossa laadittuun asiakirjaan sisältyvää potilaan terveydentilaa tai toimintakykyä tai tämän saamaa terveyspalvelua koskevaa asiakastietoa.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan ja muuhun sosiaalihuollossa laadittuun asiakirjaan sisältyvää sosiaalihuollon asiakkaan tuen tarvetta, hänen asiansa käsittelyä tai hänelle annettavaa sosiaalipalvelua koskevaa asiakastietoa.

Asiakasasiakirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, joka on laadittu tai vastaanotettu tai joka sisältää tietoja asiakkaan sosiaali- tai terveyspalvelujen tarpeen arviointia varten, tarvittavien palvelujen järjestämistä tai toteuttamista varten taikka lääkkeen toimittamista varten.

Toimintaohjeen henkilötietojen käsittelyyn liittyvät keskeiset käsitteet EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisesti:

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön (rekisteröityyn) liittyviä tietoja.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintoa tai toimintoja, joita kohdistetaan henkilötietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä käyttäen tai manuaalisesti, kuten tietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, jäsentämistä, säilyttämistä, muokkaamista tai muuttamista, hakua, kyselyä, käyttöä, tietojen luovuttamista siirtämällä, levittämällä tai asettamalla ne muutoin saataville, tietojen yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista, poistamista tai tuhoamista.

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, viranomaista, virastoa tai muuta elintä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, viranomaista, virastoa tai muuta elintä, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot; jos tällaisen käsittelyn tarkoitukset ja keinot määritellään unionin tai jäsenvaltioiden lainsäädännössä, rekisterinpitäjä tai tämän nimittämistä koskevat erityiset kriteerit voidaan vahvistaa unionin oikeuden tai jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti.

Toimintaohjeessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoista käytetyt keskeiset käsitteet:

Palvelunantajalla / palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan hyvinvointialuetta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan mm. yksityistä ostopalvelun tuottajaa, palvelusetelituottajaa, sopimustoimittajaa tai muuta toimijaa, jolta hyvinvointialue ostaa/tilaa palveluja ja toimii hyvinvointialueen lukuun.

2 Asiakastietojen rekisterinpitäjäys ja toimijoiden vastuut

Julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelun järjestämisestä vastaava palvelunantaja on asiakastietojen rekisterinpitäjä, jos ei muualla laissa toisin säädetä (asiakastietolaki 703/2023, 13§). **Hyvinvointialue toimii sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen rekisterinpitäjänä tilanteessa, jossa palveluntuottaja tuottaa sosiaali- ja/tai terveyspalveluja hyvinvointialueen lukuun:**

- toimeksiantosopimuksissa, jos palvelua tuotetaan hyvinvointialueen toimeksiannosta tai muutoin hyvinvointialueen lukuun (asiakastietolaki 703/2023, 13§, huomioiden tietosuoja-asetus 2016/679)
- palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 11§, huomioiden tietosuoja-asetus 2016/679)

Hyvinvointialue vastaa rekisterinpitäjänä palveluissa muodostuneiden tietojen osalta:

- Asiakastietojen rekisterinpitäjälle kuuluvien velvoitteiden noudattamisesta (asiakastietolaki 703/2023)
- Henkilötietojen rekisterinpitäjälle kuuluvien velvoitteiden noudattamisesta (tietosuoja-asetus 2016/679)
- Viranomaiselle säädetyistä velvoitteista (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, jatkossa julkisuuslaki).

Palvelujen hankkimisessa noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

Hyvinvointialue sopii sopimuksin palvelussa tapahtuvasta henkilö- ja asiakastietojen käsittelystä. Palvelusetelillä järjestettävistä palveluista hyvinvointialue laatii palvelusetelisääntökirjat. Sopimuksissa ja sääntökirjoissa sekä erikseen palveluntuottajalle mahdollisesti annettussa muussa ohjeistuksessa, hyvinvointialue ohjeistaa henkilö- ja asiakastietojen käsittelystä.

2.1 Palveluntuottajan vastuut hyvinvointialueen lukuun toimittaessa

Palveluntuottajan vastuut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä hyvinvointialueen lukuun määräytyvät asiakastietolain (703/2023, 14§) mukaisesti, jolloin palveluntuottaja vastaa:

- asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta lukuun toimimansa palvelunantajan rekisteriin
- käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin omassa organisaatiossaan

- henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta organisaatiossaan
- alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimittamisesta lukuun toimimallensa palvelunantajalle viipymättä
- tietosuoja-asetuksessa ja viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), jäljempänä julkisuuslaki, säädettyjen asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä lukuun toimimansa palvelunantajan kanssa.

Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava asiakastietojen salassapitovelvoitetta, vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa (asiakastietolaki 703/2023, 4-6§) sekä asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevia periaatteita (asiakastietolaki 703/2023, 4 luku). Lisäksi käsittelyssä on huomioitava menettelyt, joista asiakastietolaissa säädetään erikseen mm. potilasasiakirjoista sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä tiedonsaantioikeudesta ja tietojen luovuttamisesta. Palveluntuottajan tulee pitää tietojärjestelmissään hyvinvointialueen rekisteriin kuuluvat asiakastiedot erillään omista tai muiden mahdollisten palvelunantajien tiedoista.

Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen käsittelijän asemassa niistä suorista velvoitteista, joita henkilötietojen käsittelijälle on tietosuoja-asetuksessa (2016/679 säädetty sekä asetukseen kirjattujen henkilötietojen käsittelyä koskevien periaatteiden noudattamisesta (2016/679, 5 art.). Palveluntuottajan vastuut määritellään lisäksi osana henkilötietojen käsittelystä sopimista hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä (tietosuoja-asetus 2016/679, 28 art.). Hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelyn ehdot liitetään osaksi hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välistä sopimusta silloin, kun palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun. Ehtoja sovelletaan myös palvelusetelipalvelujen tuottajaksi hakeutuvien palveluntuottajien osalta.

Palveluntuottajan on henkilötietojen käsittelijän asemassa avustettava ja neuvottava rekisterinpitäjää tiettyjen tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen velvoitteiden noudattamisessa sekä lisäksi toteutettava riittävät henkilötietojen suojatoimet sekä asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet. Teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi henkilöstölle annettuja ohjeita tietosuojan toteuttamiseksi, omavalvonnan kautta tapahtuvaa käytönvalvontaa, tietojärjestelmien tietoturvaa, tietojen salausta ja muita suojatoimenpiteitä. Käsittelyn on täytettävä tietosuoja-asetuksen vaatimukset rekisteröidyn oikeuksien suojelemiseksi. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava viipymättä havaitsemastaan henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta hyvinvointialueen palvelusta vastaavalle viranhaltijalle ja hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Ilmoitusmenettelyt ja tarvittavat yhteystiedot on kerrottu tarkemmin henkilötietojen käsittelyn ehtoasiakirjassa.

Palveluntuottajan on huomioitava toiminnassaan lisäksi muu asiakastietojen käsittelyyn liittyvä voimassa oleva lainsäädäntö sekä valtakunnalliset ohjeet ja asetukset:

- sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (457/2024)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994)
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)

- tietosuojalaki (1050/2018)
- arkistolaki (831/1994).

Palveluntuottaja on tietojärjestelmässä tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä muodostuvien lokitietojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että lokitietoja säilytetään asiakastietolaissa (703/2024, 23§ ja lain liite) säädetty aika eli 12 vuotta lokitapahtumasta.

2.2 Palveluntuottajan vastuut itsenäisenä rekisterinpitäjänä

Tämä toimintaohje ei koske niitä tilanteita, joissa palveluntuottaja toimii lisäksi muissa henkilö- ja/tai asiakastietojen käsittelyn toimitissa itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- palveluntuottajan itse maksavat yksityiset asiakkaat
- tukipalvelurekisterissä oleva palveluntuottaja, joka myy sosiaalihuoltolain mukaisia kotipalvelun tukipalveluja asiakkaalle, eikä käsittele tai kirjaa asiakastietoa. Palveluntuottaja voi kuitenkin kerätä tietoa asiakkaistaan laskutusta varten.

Edellä mainituissa esimerkkitalanteissa palveluntuottaja on itsenäinen rekisterinpitäjä ja vastaa tällöin rekisterinpitäjyyteen liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista täysimääräisesti.

2.3 Tietojohdaminen ja tietojen toisiokäyttö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) velvoittaa hyvinvointialueita seuraamaan alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta, sekä sitä, miten asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen on toteutunut.

Palveluntuottaja on velvollinen salassapitovelvoitteiden estämättä toimittamaan hyvinvointialueelle veloituksetta palvelutuotannon seuraamiseksi lain ja asetusten määrittämät vähimmäistietosisällöt. Tietojen toimitustapa ja toimitustiheys täsmennetään erikseen.

Hyvinvointialueella on lisäksi oikeus salassapitovelvoitteiden estämättä käsitellä ja yhdistellä tunnisteellisesti sen omiin rekistereihin tallennettuja asiakastietoja siten kuin sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetussa laissa (552/2019, 41§) säädetään.

3 Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen ja asiakkaiden tietopyynnöt

Rekisterinpitäjänä ja viranomaisena hyvinvointialue vastaa rekisteröityjen tietosuoja-asetuksen mukaisten oikeuksien toteuttamisesta sekä julkisuuslain mukaisten tietopyyntöjen käsittelystä. **Palveluntuottajan on viipymättä ilmoitettava hyvinvointialueelle kaikista rekisteröityjen oikeuksiin liittyvistä pyynnöistä sekä muista tietopyynnöistä, jotka liittyvät hyvinvointialueen lukuun suoritettavaan tietojen käsittelyyn. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin, vaan ohjaa ne käsiteltäväksi hyvinvointialueelle.**

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttamiseen liittyvät pyynnöt voivat olla mm. rekisteriin tallennetun tietojen korjaamista tai poistamista koskevat vaatimukset tai tarkastusoikeuden käyttämistä koskevat pyynnöt. Julkisuuslain mukaiset pyynnöt koskevat asianosaisen omien tietojen pyytämistä. Palveluntuottajan tulee omassa toiminnassaan ohjeistaa asiakkaita pyyntöjen osoittamisessa rekisterinpitäjälle suoraan. Mutta palveluntuottaja on myös velvollinen ottamaan pyynnön vastaan ja ohjaamaan ne käsiteltäväksi hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja toimittaa saamansa pyynnön sekä kopiot pyynnön kohteena olevista tiedoista hyvinvointialueen kirjaamoon:

- suojatulla sähköpostilla: <https://www.siunsote.fi/ohje-suojatun-sahkopostin-lahettamiseen?inheritRedirect=true> tai
- postitse osoitteeseen:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote
Kirjaamo
Tikkamäentie 16, 3.krs
80210 Joensuu

Palveluntuottajilta saapuneet pyynnöt välitetään kirjaamosta hyvinvointialueen vastaaville viranhaltijoille. Viranhaltija on yhteydessä palveluntuottajaan, mikäli hän tarvitsee mm. pyynnön käsittelyyn liittyen lisätietoja tai pyyntö edellyttää toimenpiteitä palveluntuottajan toimesta.

Palveluntuottaja ja sen henkilöstö ovat velvoitettuja keskustelemaan asiakkaan laillisen edustajan (esim. huoltaja) tai muun tiedonsaantiin oikeutetun henkilön (esim. edunvalvoja) tai asiakkaan ilmoittaman yhteyshenkilön (esim. läheinen) kanssa asiakkaan päivittäisestä hoidosta ja palvelusta. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakkaan vointiin tai lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät keskustelut. Huomioitavaa on, että palveluntuottaja ei saa luovuttaa suoraan mitään asiakkaan asiakastietoa sisältävää asiakirjaa (esimerkiksi lääkelistaa), vaan asiakastietoihin liittyvät tietopyynnöt on käsiteltävä edellä esitetyn ohjeistuksen mukaisesti.

4 Tytymättömyys palveluun tai hoitoon

4.1 Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutusoikeudesta on tiedotettava riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. (Asiakaslaki 812/2000, 23§).

Terveysten- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene

itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutusoikeudesta on tiedotettava riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. (Potilaslaki 785/1992, 10§).

Mikäli asiakas tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheinen laatii palveluntuottajan toiminnasta asiakas- tai potilaslain mukaisen muistutuksen, palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan vastaanottamansa muistutus hyvinvointialueelle. **Muistutus tulee toimittaa hyvinvointialueelle sekä palvelun aikana tai sen päättymisen jälkeen tehtyjen muistutusten osalta.**

Palveluntuottaja toimittaa vastaanottamansa muistutuksen hyvinvointialueen kirjaamoon:

- suojatulla sähköpostilla: <https://www.siunsote.fi/ohje-suojatun-sahkopostin-lahettamiseen?inheritRedirect=true> tai
- postitse osoitteeseen:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote
Kirjaamo
Tikkamäentie 16, 3.krs
80210 Joensuu

Palveluntuottajien toimittamat muistutukset välitetään kirjaamon toimesta hyvinvointialueen vastaaville viranhaltijoille. Viranhaltija on vastuussa muistutuksen käsittelystä, selvityksen tekemisestä ja vastauksen laatimisesta. Viranhaltija on yhteydessä palveluntuottajaan, mikäli hän tarvitsee asian käsittelyyn liittyen lisätietoja tai selvitystä palveluntuottajalta. Hyvinvointialueen muistutusvastaus toimitetaan asiakkaalle sekä tiedoksi palveluntuottajalle. Menettelytapa on sama suoraan hyvinvointialueelle saapuneiden muistutusten käsittelyssä, mikäli ne koskevat palveluntuottajan toimintaa.

4.2 Reklamaatiot

Reklamaatiomenettelyt on palvelusetelillä tuotettujen palvelujen osalta kuvattu palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa. Ostopalveluna tuotetuissa palveluissa reklamaatiomenettelyt on kuvattu sopimusasiakirjassa.

5 Valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu Kanta

Asiakastietolain (703/2023, 9 luku) mukaisella valtakunnallisella tietojärjestelmäpalvelulla tarkoitetaan Kanta-palveluja, joiden ylläpito ja järjestämisvastuu on Kansaneläkelaitoksella (Kela).

Kanta-palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa on saatavilla Kelan Kanta-palveluista. Kelan Kanta-palvelut neuvovat ja ohjeistavat myös yksityisiä palveluntuottajia.

5.1 Potilastietovaranto

Potilastietovaranto (ent. Potilastiedon arkisto) on osa valtakunnallisia Kanta-palveluja. Kanta kokoaa yhteen paikkaan kaikki potilaan hoidossa syntyneet tiedot niin julkisesta kuin yksityisestä terveydenhuollosta. Kannasta tiedot ovat helposti ja ajantasaisesti ammattilaisen käytettävissä, vaikka hoitava taho vaihtuisi. Lisäksi tiedot näkyvät asiakkaalle OmaKanta-palvelussa, mikä parantaa tiedonkulkua ammattilaisen ja asiakkaan välillä.

Terveydenhuollon palveluntuottajan tulee liittyä Kanta-palveluihin kansallisten määräysten mukaisesti.

5.1.1 Ostopalvelun valtuutus

Potilastietovarannon Ostopalvelun valtuutus -toiminnallisuuden avulla voidaan käsitellä potilastietoja silloin, kun terveyspalvelun järjestämisestä vastaava taho (esimerkiksi hyvinvointialue) hankkii palvelun toiselta terveydenhuollon toimijalta ostopalveluna tai palvelusetelillä. Näin tiedot liikkuvat nopeasti ja tietoturvallisesti palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan välillä. Palvelunjärjestäjän vastatessa potilaan hoidosta, ostopalvelussa syntyvät potilastiedot kuuluvat palvelunjärjestäjän potilasrekisteriin. Valtuutuksella palveluntuottaja voi tallentaa tiedot suoraan palvelunjärjestäjän rekisteriin Kanta-palveluissa.

Ostopalvelun valtuutuksen käytön edellytyksenä on, että molemmat ostopalvelun valtuutuksen osapuolet, hyvinvointialue ja palveluntuottaja, ovat liittyneet Potilastietovarannon käyttäjiksi ja heillä molemmilla on käytössään ostopalvelun valtuutuksen toiminnallisuuksiin kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Molemmat osapuolet vastaavat osaltaan siitä, että heidän käyttämänsä potilastietojärjestelmä on kansallisten määritysten ja velvoitteiden mukainen. Molemmat osapuolet vastaavat myös itsenäisesti näihin liittyvistä kustannuksista.

Hyvinvointialue on liittynyt Potilastietovarannon käyttäjäksi, mutta hyvinvointialueella ostopalvelu valtuutuksen käyttö on valmisteluvaiheessa. Hyvinvointialue tiedottaa palveluntuottajiaan, kun se on kykenevä hyödyntämään ostopalvelun valtuutusta.

Niin kauan kuin hyvinvointialue tai sen käyttämä palveluntuottaja eivät ole liittyneet Potilastietovarannon ostopalvelun valtuutuksen -toiminnallisuuden käyttäjiksi, palvelussa syntyneiden asiakastietojen toimittaminen järjestetään tämän ohjeen luvun 6 mukaisesti. **Hyvinvointialueen rekisterinpidolliseen vastuuseen kuuluvat asiakastiedot eivät saa siirtyä Kanta-palveluun palveluntuottajien omien tai muiden palvelunjärjestäjien tietojen mukana ns. suoraan ilman Ostopalvelun valtuutusta. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan em. asian varmistamisesta osana asiakastietojen käsittelyä hyvinvointialueen lukuun.**

5.2 Sosiaalihuollon asiakastietovaranto

Sosiaalihuollon asiakastietovaranto (ent. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto) on osa valtakunnallista Kanta-palvelua. Kanta kokoaa yhteen paikkaan kaikki asiakkaan sosiaalihuollon palveluissa syntyneet asiakastiedot niin julkisesta kuin yksityisestä terveydenhuollosta. Lisäksi tiedot näkyvät asiakkaalle OmaKanta-palvelussa, mikä parantaa tiedonkulkua ammattilaisen ja asiakkaan välillä.

Sosiaalihuollon palveluntuottajan tulee liittyä Kanta-palveluihin kansallisten määräysten mukaisesti.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti sosiaalihuollon asiakastiedot tulee jatkossa kirjata palvelutehtävittäin ja sosiaalipalveluittain kohdistettuina rakenteisessa muodossa ja kirjaamisessa tulee käyttää kansallisesti määriteltyjä asiakasasiakirjarakenteita. Asiakasasiakirjarakenteet on määritelty THL:n ylläpitämässä Sosmeta-palvelussa. Määräys koskee myös palvelusetelillä järjestettäviä palveluja.

5.2.1 Sosiaalihuollon siirtymäajat

Asiakastietolaki (703/2023) velvoittaa kaikki julkiset sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Myös yksityisten sosiaalihuollon palvelunantajien on liityttävä Kantaan, jos heidän käytössään on asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä.

Sosiaalihuollon siirtymäaikoja tarkennettiin asiakastietolakiin kesällä 2024. **Hyvinvointialueiden ja niiden lukuun toimivien palveluntuottajien on liityttävä Kanta-palvelujen käyttäjäksi ja aloitettava asiakasasiakirjojen tallentaminen Kanta-palveluihin viimeistään 1.9.2026.** Siirtymäaika koskee kaikkia sosiaalihuollon palvelutehtäviä. Siirtymäaikaan sisältyy myös asiakastietolain (55§) mukainen luovutuslupa ja sen käyttöönotto sekä luovutusta koskevien lokitietojen tallennus lokirekisterin säilytyspalveluun (70§).

Sosiaalihuollon palveluiden järjestämisen ja toteuttamisen yhteydessä kirjattavat potilastiedot tulee tallentaa potilasrekisteriin viimeistään 1.3.2027.

Mikäli palveluntuottajalla on ns. itsemaksavia asiakkaita ja tuottaja tuottaa omarahoitteisia palveluja itsenäisenä rekisterinpitäjänä, asiakasasiakirjojen tallentaminen Kanta-palveluihin on aloitettava viimeistään 1.9.2026.

5.2.2 Sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus

Sosiaalihuollon asiakastietovarannon Rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden avulla voidaan käsitellä asiakastietoja silloin, kun sosiaalipalvelujen järjestämisestä vastaava taho (esimerkiksi hyvinvointialue) hankkii palvelun toiselta sosiaalihuollon toimijalta ostopalveluna. Näin tiedot liikkuvat nopeasti ja tietoturvasyistä palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan välillä. Palvelunjärjestäjän vastatessa asiakkaan palvelusta, ostopalvelussa syntyvät asiakastiedot kuuluvat palvelunjärjestäjän asiakasrekisteriin. Rekisterinkäyttöoikeudella palveluntuottaja voi tallentaa tiedot suoraan palvelunjärjestäjän rekisteriin Kanta-palveluissa.

Rekisterinkäyttöoikeuden käytön edellytyksenä on, että molemmat rekisterinkäyttöoikeuden osapuolet, hyvinvointialue ja palveluntuottaja, ovat liittyneet Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttäjiksi ja heillä molemmilla on käytössään rekisterinkäyttöoikeus toiminnallisuuteen kykenevä ja sertifioitu tietojärjestelmä. Molemmat osapuolet vastaavat osaltaan siitä, että heidän käyttämänsä asiakastietojärjestelmä on kansallisten määritysten ja veloitteiden mukainen. Molemmat osapuolet vastaavat myös itsenäisesti näihin liittyvistä kustannuksista.

Hyvinvointialue liittyy Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttäjäksi 1.9.2026 mennessä, jolloin myös Rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden käyttöönotto mahdollistuu hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue tiedottaa palveluntuottajiaan käyttöönottoon liittyen.

Niin kauan kuin hyvinvointialue tai sen käyttämä palveluntuottaja eivät ole liittyneet Sosiaalihuollon asiakastietovarannon Rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden käyttäjiksi, palvelussa syntyneiden asiakastietojen toimittaminen järjestetään tämän ohjeen luvun 6 mukaisesti. **Hyvinvointialueen rekisterinpidolliseen vastuuseen kuuluvat asiakastiedot eivät saa siirtyä Kanta-palveluun palveluntuottajien omien tai muiden palvelunjärjestäjien tietojen mukana ns. suoraan ilman Rekisterinkäyttöoikeutta. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan em. asian varmistamisesta osana asiakastietojen käsittelyä hyvinvointialueen lukuun.**

6 Asiakastietojen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan on toimitettava palvelussa muodostuneet asiakastiedot hyvinvointialueelle viipymättä palvelun päätyttyä. Palveluntuottaja toimittaa palvelun aikana maksusitoumuksen tai palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön yhteenvetoja tai raportteja, mikäli yksikkö näin edellyttää. Tiedoista saa käydä ilmi vain hyvinvointialueelle tuotetussa palvelussa muodostuneita asiakastietoja (ks. Liite 1. Arkistoitavat asiakirjat).

Asiakasasiakirjat toimitetaan pääsääntöisesti maksusitoumuksen/palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön, jossa asiakirjat skannataan tai tallennetaan potilas- tai asiakastietojärjestelmään.

Asiakirjojen toimittamista ja niiden laatua valvotaan hyvinvointialueen toimesta. **Asiakirjalähetyksessä tulee olla mukana palveluntuottajan sekä hyvinvointialueen yhteyshenkilön tiedot.** Mikäli asiakirjat toimitetaan kirjattuna kirjeenä, palveluntuottaja varmistaa, että hyvinvointialueen yhteyshenkilö on paikalla. **Hyvinvointialueella on oikeus palauttaa epäselvät, puutteellisilla henkilötiedoilla olevat tai ohjeen vastaisesti järjestetyt asiakirjat palveluntuottajalle.**

Hyvinvointialueelle toimitettavia asiakastietoja ei tulisi muodostua, mikäli palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot hyvinvointialueen asiakas- tai potilastietojärjestelmään ennalta sovitulla tavalla. Mikäli asiakirjoja kuitenkin muodostuu, toimitaan tietojen toimittamisessa ja poistamisessa tämän ohjeen lukujen 6 ja 7 mukaisesti.

6.1 Terveystietojen potilastietojen toimittaminen

Terveystietojen potilastietojen toimitetaan paperille tulostettuna henkilökohtaisesti tuotuna tai postitse (suosituksena kirjattu kirje) maksusitoumuksen/palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön. Halutessaan yksikkö voi sopia palveluntuottajan kanssa tietojen sähköisestä toimittamisesta suojatulla sähköpostilla. Potilasasiakirjat skannataan hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään.

Testiaineistot (mm. psykologit, toimintaterapeutit) toimitetaan vuosittain järjestettynä keskitetysti arkistoyhteyshenkilölle (tietopalvelusihteeri Juha Pitkänen, Tikkamäentie 16, E/K, 80210 Joensuu, p. 050 571 6529).

6.2 Sosiaalihuollon asiakastietojen toimittaminen

Sosiaalihuollon palveluita koskevat asiakastiedot toimitetaan pääsääntöisesti sähköisesti lukuun ottamatta ikääntyneiden palveluja koskevia tietoja, jotka toimitetaan paperilla. Asiakirjojen toimittamisesta sähköisesti sovitaan asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa ja lähettämiseen käytetään suojattua sähköpostia. Yhden pdf-tiedoston koko voi olla maksimissaan 8 Mt tai 2 Mt asiakastietojärjestelmän teknisten rajoitusten vuoksi.

Ikääntyneiden palveluita koskevat kotihoidon ja asumispalvelujen asiakasasiakirjat toimitetaan aina paperisessa muodossa ja ohjeen mukaisesti järjestettynä yhteyshenkilölle (ks. liite 2). Asiakaskertomustietoja saa tulostaa korkeintaan 2 sivua yhdelle A4-arkille, sillä tietojen tulee olla selkeitä ja luettavia. Yhtä asiakasta koskevat asiakirjat laitetaan valkoisen taitetun A3-kopiopaperin sisään (vaippalehti) ja vaippalehden päälle kirjoitetaan asiakirjoja koskevat tiedot: asiakkaan nimi, hetu, asiakkaan kotikunta, ko. palvelu (esim. ikäihmisten ympärivuorokautinen asumispalvelu) ja palvelun päättymisvuosi. Jos palvelu on päättynyt asiakkaan kuolemaan, merkitään myös asiakkaan kuolinpäivä. Palvelunantaja hävittää tai säilyttää itse osan asiakirjoista (ks. liite 1.)

6.3 Asiakastietojen toimittaminen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön toteuttaessa palvelua yhdessä

Jos **sosiaalihuollon palvelussa** muodostuu **sekä terveydenhuollon että sosiaalipalvelujen asiakastietoja**, tulee terveydenhuollon ammattihenkilön laatimat potilastiedot säilyttää erillään sosiaalipalvelujen asiakasasiakirjoista. Potilastietoihin sovelletaan potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain säännöksiä ja sosiaalihuollon asiakastietoihin sovelletaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain säännöksiä. Jos tietoja säilytetään paperilla kansiossa, voidaan sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot erotella toisistaan välilehdillä tai kaksipuoleisen kansion eri taskuihin (Tietosuojavaltuutettu 27.7.2010).

Ikääntyneiden palvelussa muodostuvat terveydenhuollon potilastiedot ja sosiaalipalvelujen asiakastiedot toimitetaan paperisessa muodossa yhteyshenkilöille. Tiedot eritellään omiin vaippalehtiin ja vaippalehtien päälle kirjoitetaan muiden luvussa 6.2 määritettyjen tietojen lisäksi ”Potilastiedot” tai ”Asiakastiedot”.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakastiedot toimitetaan asiakkaan hoidosta ja palvelusta vastaaville hyvinvointialueen työntekijöille. Tarvittaessa tiedot lähetetään sekä terveydenhuoltoon että sosiaalipalveluihin. Huomioitahan lähetyksessä, että terveydenhuollon tiedot tulee erottaa mahdollisuuksien mukaan sosiaalihuollon asiakastiedoista. Esimerkiksi lääkityslistat kuuluvat vain terveydenhuoltoon. Tiedot voi lähettää pääsääntöisesti sähköisessä muodossa tietosuoja ja tiedostojen kokorajoitukset huomioiden. Mikäli asiakirjoja on paljon, voi tietojen toimittamisesta sopia asiakkaan hoidosta tai palvelusta vastaavan työntekijän kanssa.

7 Asiakastietojen hävittäminen palvelun päättyttyä

Kun asiakastiedot on toimitettu hyvinvointialueelle, palveluntuottaja hävittää asiakastiedot käyttämästään tietojärjestelmästä tai paperilla olevat kopiot.

Palveluntuottajan omassa järjestelmässä saa säilyttää ostopalvelutilanteissa syntyneitä tietoja vain **laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten**. Näitäkin käyttötarkoituksia varten säilytetyt tiedot/kopiot saavat sisältää vain välttämättömän määrän henkilötietoja. Henkilötietojen osalta on noudatettava tietosuojasetuksen mukaisia henkilötietojen käsittelyperiaatteita, huomioiden erityisesti käyttötarkoitussidonnaisuuden.

Mikäli tietojen poistaminen ei ole mahdollista teknisistä syistä, tulee palveluntuottajan ilmoittaa tästä hyvinvointialueelle tilanteen ja jatkotoimenpiteiden arvioimista varten.

Palveluntuottajan toiminnan päättyessä tulee kaikkien kesken olevien asiakkuuksien asiakirjat toimittaa hyvinvointialueelle ja poistaa palveluntuottajan tietojärjestelmistä.

Palveluntuottaja on tietojärjestelmässä tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä muodostuvien lokitietojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että lokitietoja säilytetään asiakastietolaissa (703/2024, 23§ ja lain liite) säädetty aika eli 12 vuotta lokitapahtumasta.

Liite 1: Palveluntuottajan asiakirjat

1. Asiakastiedot, jotka palveluntuottaja toimittaa Siun sotelle palvelun päätyttyä

- palautteet, yhteenvedot, kuukausiraportit
- kaikki kirjaukset
- testiaineistot (esim. psykologit, toimintaterapeutit, puheterapeutit): päättäneiden asiakkuuksien testiaineistot arkistoidaan vuosittain aakkosjärjestykseen sukunimen mukaan. Testiaineistot säilytetään 12 vuotta testin tekemisestä.

2. Palveluntuottaja hävittää seuraavat tiedot tietoturvallisesti heti palvelun päätyttyä

- Siun soten hoitoa tai palvelua varten toimittamat asiakirjakopiot (esim. lääkelistat) ja muut Mediatri-tulosteet
- omat muistiinpanot, joiden pohjalta on tehty esim. kirjaukset
- hyvinvointialueen rekisteriin kuuluvat asiakastiedot omasta asiakas- tai potilastietojärjestelmästä sen jälkeen kun ne on toimitettu hyväksytysti Siun sotelle
- Elämänkaari-lomake
- apteekkisopimus
- toimintakykytestit, jos testitulokset on kirjattu kertomukselle

3. Palveluntuottaja toimittaa asiakirjat asiakkaalle tai hänen lailliselle edustajalleen

- henkilökohtaiset asiakirjat: esim. Kelan päätökset, Siun soten päätökset ja kutsut/lähetteet tutkimuksiin, koulutodistukset, koulukokeet

4. Palveluntuottaja säilyttää seuraavat asiakirjat itse

- lääkkeiden annosjakelua koskevat asiakirjat: Reseptitiedot säilytetään apteekin reseptinkäsittelyjärjestelmän aktiivirekisterissä 13 kk (tietosuojavaltuutetun linjaus Dnro 793/41/97). Reseptitiedot säilytetään apteekin rekisterissä arkistoituna 5 vuotta (Fimean määräys 2/2016). Hoitoyksikön lääkitysmuutosilmoituksia säilytetään apteekissa 12 kk.
- Siun soten toimittamat maksusitoumukset (säilytysaikausuositus 10 vuotta)
- asiakastietojen käyttölokirekisterin ja luovutuslokirekisterin tiedot eli lokitiedot (säilytysaika 12 vuotta)
- asiakas- ja lääkekohtaiset PKV- ja N-lääkkeiden kulutuskortit (säilytysaikausuositus 2 vuotta)
- asiakkaiden yksityisvarojen käyttö (säilytysaikausuositus 10 vuotta)
- avainten luovutuslomakkeet
- kuvauslupa (säilytysaikausuositus yhtä pitkään kuin itse kuvaa)

Tietoturvallinen asiakirjojen hävittäminen tarkoittaa asiakirjojen toimittamista tietosuojajäteastiassa tietosuojajätettä käsittelevälle yritykselle tai asiakirjojen silppuamista silppurilla, jonka turvaluokitus on tasoa P-3 – P-7.

Liite 2: Ikääntyneiden palvelujen yhteyshenkilöt

Ikääntyneiden palvelujen (kotihoito ja asumispalvelut) asiakirjat toimitetaan paperilla asiakkaan kotikunnan (kotikunta palvelun päättyessä) mukaisesti. Vastuuhenkilöt ja yhteystiedot:

- **Kitee, Rääkkylä, Tohmajärvi:** asiakasmaksusihteeri Ritva Lötjönen (kotihoito) ja asiakasmaksusihteeri Laura Westman (palveluasuminen), Savikontie 15, 82500 Kitee.
- **Liperi:** asiakasmaksusihteeri Marjaana Leinonen, Käsämäntie 111 c, 83100 Liperi
- **Heinävesi:** asiakasmaksusihteeri Veli-Lauri Konttinen, Heinäveden terveyskeskus, Sairaalandie 4, 79700 Heinävesi.
- **Polvijärvi:** palvelusihteeri Merja Halonen, Polvijärven terveyskeskus, Polvijärventie 20, 83700 Polvijärvi
- **Lieksa, Juuka, Nurmes (Valtimo):** hallinnon sihteeri Sari Rokkonen, Jokikatu 2, 81700 Lieksa.
- **Ilomantsi:** asiakasmaksusihteeri Seija Tahvanainen, Ilomantsin terveyskeskus, Ylätie 20, 82900 Ilomantsi
- **Joensuu (ml. Eno, Pyhäselkä, Tuupovaara ja Kiihtelysvaara), Kontiolahti, Outokumpu:** Tikkamäen potilaskertomusarkisto / tietopalvelusihteeri Juha Pitkänen, toimitusosoite: Rantakylän terveyskeskus, Ruoritie 3, 80160 Joensuu

Asiakirjalähetyksessä tulee olla mukana palveluntuottajan sekä Siun soten yhteyshenkilön tiedot. Mikäli asiakirjat toimitetaan kirjattuna kirjeenä, palveluntuottaja varmistaa, että Siun soten yhteyshenkilö on paikalla (Siun soten vaihde p. 013 3300). Siun sotella on oikeus palauttaa epäselvät, puutteellisilla henkilötiedoilla olevat tai ohjeen vastaisesti järjestetyt asiakirjat palveluntuottajalle. Asiakirjojen toimittamista valvotaan Siun soten toimesta.