



Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus
Terveyspalvelut

Terveysasematasoisten yleislääkärivastaanottojen palvelusetelin sääntökirja

1.1.2022

PSOP-tukea saa osoitteesta www.turku.fi/psop (esim. hakeutumisohteet)
ja psop@turku.fi sekä puh. **040 620 3502**

TK 1.12.2021

Sisällys

1.	Soveltamisala.....	4
2.	Määritelmät	4
3.	Asiakkaan asema	4
4.	Palvelun asiakkaat	5
5.	Palveluntuottajaa koskevat yleiset edellytykset	5
6.	Palvelun laatu- ja pätevyysvaatimukset sekä palveluun liittyvät sanktiot.....	6
6.1	Toimintaympäristö.....	6
6.2	Henkilöstö	6
6.3	Palveluun liittyvät sanktiot	7
7.	Palvelun sisällön yleiset vaatimukset ja palvelukuvaus.....	7
7.1	Yleiset vaatimukset	7
7.2	Hoitoon pääsyn vaatimukset	8
7.3	Palvelukuvaus.....	8
8.	Kunnan velvollisuudet ja oikeudet	10
8.1	Velvollisuudet ja oikeudet.....	10
8.2	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	11
9.	Laadun hallinta, valvonta ja raportointi	11
9.1	Palveluntuottajan omavalvonta	11
9.2	Raportointi	11
9.3	Reklamaatiot.....	12
10.	Asiakkaat, palvelusetelin myöntäminen, palvelusetelin arvo ja asiakaslaskutus.....	12
10.1	Asiakkaat	12
10.2	Palvelusetelin arvo, kunta- ja asiakaslaskutus.....	12
10.3	Lisäpalvelut.....	13
11.	PSOPiin liittyvä tekninen ohjeistus.....	13
11.1	Yleistä.....	13
11.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen	13
11.3	Suomi.fi-tunnistus	13
11.4	Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelu	14
11.5	Tietojen anto ja ylläpito	14
11.6	Palveluvaraus	14
11.7	Tapahtumakirjaus	15
11.8	Deadline.....	15
11.9	Maksatus	15
12.	Kunta rekisterinpitäjänä	15
13.	Salassapito, tietoturva ja tietosuoja.....	16
13.1	Salassapito	16
13.2	Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus.....	17
14.	Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset.....	17
15.	Palvelun hinnat ja hintojen muutokset.....	18

16.	Verotus	18
17.	Sääntökirjan muuttaminen	18
18.	Sääntökirjan voimassaoloaika.....	18
19.	Palvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	18
Liitteet		18
Liite 1	Luettelo hakeutumisen yhteydessä tarvittavista liitedokumenteista.....	18
Liite 2	Kooste maksuista	18
Liite 3	Käsittelytoimen kuvaus	18
Liite 4	Tietosuojasopimus.....	18

LUONNOS

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus hankkii terveysasemapalveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa asetetaan palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan asukkaalleen myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun joko osin tai kokonaan.
2. Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista.
3. Omavastuuosuudella palvelusetelilainsäädännössä tarkoitetaan sitä osuutta, jota kunnan myöntämä palvelusetelin arvo ei kata.
4. Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle on myönnetty terveysasemapalveluiden palveluseteli.
5. Palveluntuottajalla tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityistä terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä, jonka Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on hyväksynyt tuottamaan terveysasemapalveluita palvelusetelillä.
6. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii itse. Lisäpalvelut asiakas maksaa itse.
7. PSOP-järjestelmällä tarkoitetaan sähköistä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää, jonka avulla palveluntuottaja mm. hakeutuu palveluseteliyrittäjäksi ja asiakas voi katsoa omaan palveluseteliinsä liittyviä tietoja (ei potilastietoa). Nettiosoite on <https://parastapalvelua.fi/>

3. Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada kunnalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajista, omavastuuosuudesta ja asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata kunnan muilla tavoin järjestämiin palveluihin.

Asiakkaan valittua palvelusetelin hänen tulee itse hakeutua kunnan hyväksymälle yksityiselle palveluntuottajalle.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Jos asiakas hankkii palveluntuottajalta palveluseteliin kuulumattomia palveluita, lisäpalveluita, ne hän maksaa itse (huomioituna mahdollinen Kela-korvaus).

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (potilaslaki). Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Turun hyvinvoinnin palvelukokonaisuudelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

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

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden saattamiseksi kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista myös PSOP-järjestelmän välityksellä. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

4. Palvelun asiakkaat

Palveluseteliasiakkuus edellyttää Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden sairaanhoitajan/terveydenhoitajan tekemää hoidon tarpeen arviointia. Palveluseteli myönnetään, jos terveysasematasoisten yleislääkärin vastaanottopalveluiden sääntökirjan mukaiset myöntämisperusteet täytyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle.

Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn palvelun hankkimiseen. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista.

Palveluntuottajan on otettava asiakkaikseen kaikki turkulaiset, jotka ko. palveluntuottajan valitsevat.

Tulkkipalvelun tarve arvioidaan palveluseteliä myönnettäessä. Tulkkauksen sisältävän palvelun tulee täyttää samat sisällölliset vaatimukset kuin palvelu ilman tulkkipalvelua, mutta lisäksi potilaan tulee voida asioida omalla äidinkielellään. Mikäli tulkkipalvelun tarvetta on, palveluntuottaja käyttää Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden määrittämää tulkkipalvelua ja järjestää itse tarvittavan tulkkauksen vastaanotolle. Tulkkipalvelun tulee tapahtua ensisijaisesti vastaanotolla paikan päällä olevan tulkin tuottamana tai jos tulkkia ei ole saatavissa paikan päälle, videovälitteisenä tai puhelinvälitteisenä etätulkkauksena. Vastaanottoaika on puolitoistakertainen verrattuna vastaanottoon ilman tulkkia.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) mukaiset edellytykset. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (1233/2006) mukaiset vaatimukset.

- Palveluntuottajalla on aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa.
- Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palveluntuottajalla on potilasvahinko- ja vastuuvakuutus ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.
- Palveluntuottaja on maksanut veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja on huolehtinut muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palveluun.

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

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottaja ei saa käyttää Turun kaupungin nimeä referenssinä tai markkinoinnissa ilman kunnan suostumusta.

Palveluseteliasiakkaisiin kohdennettua markkinointia ei sallita. Mikäli asiakas haluaa teetättää palvelusetelin ulkopuolisia tutkimuksia tai hoitoja palveluntuottajalla, potilaalle on annettava näistä tutkimuksista ja hoidoista selkeä hinta-arvio ennen laskutukseen johtavia suoritteita.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan terveysasemapalvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palvelusetelilain mukaisesta palveluntuottajarekisteristä (PSOPista).

6. Palvelun laatu- ja pätevyysvaatimukset sekä palveluun liittyvät sanktiot

6.1 Toimintaympäristö

Palveluntuottajalla on asiakkaiden toimintakyky huomioiden asiakaspalvelua varten asianmukaiset palveluun soveltuvat esteettömät toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. WC- ja odotustilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille henkilöille. Palveluntuottaja huolehtii tilojen turvallisuudesta.

Palveluntuottajan tilojen tulee olla käyttöönottotarkastetut (laki yksityisestä terveydenhuollosta, 2 luku § 7). Toimitiloilla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta ja toimintaympäristö täyttävät lain vaatimat tietosuojaja tietoturva vaatimukset.

6.2 Henkilöstö

Palvelua tuottavan lääkärin tulee olla Suomessa laillistettu lääkäri, jolla on oikeus itsenäiseen ammatinharjoittamiseen. Lääkärillä ei tule olla minkäänlaisia rajoituksia ammatinharjoittamisessaan. Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (JulkiTerhikki). Yksittäisiä ammatinharjoittajia ei tulkita alihankkijoiksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että hoitoa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa hoitoa toteuttavan henkilöstön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että asiakas saa palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä (hyvä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito). Palvelussa on noudatettava, mitä kielilaissa (423/2003) säädetään. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti.

Hoitoa toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa, voimassa olevan lainsäädännön ja hygieniakäytäntöjen mukaista suojautumista koronalta ja muuta asianmukaista suojautumista tarttuvilta taudeilta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelusta vastaava lääkäri säilyy samana asiakkaan palvelujakson ajan, ellei asiasta erikseen asiakkaan kanssa muuta sovita. Lääkäriin voi korvata saman pätevyyden omaava lääkäri loma-aikoina tai palvelusta vastaavan lääkärin sairastuessa. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöluettelo on aina ajantasainen.

Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään ammatillista osaamista, yhteistyökykyä ja joustavuutta.

Palveluntuottaja käyttää palveluun henkilöitä, jotka soveltuvat pätevyydeltään ja kokemukseltaan tehtävään.

Työsuhteissa on noudatettava vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava saman laatuudessa työssä.

Turun kaupungin palveluksessa vastaavia tehtäviä suorittavat henkilöt eivät voi toimia palveluseteliin liittyvänä palveluntuottajana tai yksittäisenä ammatinharjoittajana.

6.3 Palveluun liittyvät sanktiot

Palvelusetelistä ei makseta, jos seuraavissa tapauksissa käynti ei joko täytä tarkoitustaan tai johtaa lisäkäyntiin terveysasemalla:

- Asiakasta ei ole tutkittu yleislääkäritasoisesti ja potilaan ongelman osalta kattavasti.
- Asiakas ei ole saanut jatkohoito-ohjeita.
- Jatkohoitosuunnitelma, jatkohoitoon ohjaus, lääketieteellisesti perusteltu laboratorio- tai kuvantamistutkimus, lähete, resepti tms. on jätetty tekemättä.
- Erikoissairaanhoidon lähete palautuu, johtuen vaillinaisista, tämän palvelun piiriin kuuluvista tutkimuksista tai lähetetekstin puutteista.
- Palveluntuottaja ei noudata Käypä hoito -suosituksia, hyvää hoitokäytäntöä, tasa-arvoa ja asiakaslähtöisyyttä.
- Asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmään puuttuvat.

7. Palvelun sisällön yleiset vaatimukset ja palvelukuvaus

7.1 Yleiset vaatimukset

Palveluja tulee antaa asiakkaan valinnan mukaan asioimiskielenä suomi tai ruotsi. Mikäli muunkielisten asiointiin tarvitaan tulkkia, tulkkaukskustannuksista huolehtii Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus; kustannukset korvataan Turun kaupungin käyttämien tulkkaukspalveluiden mukaisesti. Palveluntuottaja hankkii tulkin Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden osoittamasta paikasta.

Palveluntuottaja kirjaa ja tilastoi palvelutapahtumat Turun kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Turun kaupunki palvelun järjestäjänä antaa palveluntuottajalle potilaskohtaisella ostopalvelun valtuutus –asiakirjalla (OSVA) oikeuden palvelunjärjestäjän asiakirjoihin ja oikeuden tallentaa syntyneet asiakirjat palvelunjärjestäjän rekisteriin valtuutuksen ajan. Rekisterinpitäjä on Turun kaupunki. Tiedot tallentuvat Potilastiedon arkistoon (Kanta-palvelu). Kun asiakirjoja luovutetaan tai arkistoidaan OSVA:n nojalla, palveluntuottajan on oltava liittynyt Kantaan. Ostopalvelun valtuutus koskee yhtä ostopalvelun tuottajaa, eikä siinä voi määritellä alihankintaketjua. Palveluntuottaja hakee OSVA-asiakirjan Tiedonhallintapalvelusta Kanta-haulla, tallentaa potilasasiakirjat palvelun järjestäjän rekisteriin ja saa käyttää ostopalvelutilanteissa syntyneitä tietoja omassa järjestelmässään vain laadunvalvontaa, tilastointia ja laskutusta varten. Tarvittavat käyntiä koskevien asiakirjojen korjaukset ja mitätöinnit tekee ensisijaisesti palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa korjata Turun kaupungin tekemiä asiakirjoja. OSVA:n päätyttyä palveluntuottajalla ei ole enää suoraa pääsyä tietoihin Potilastiedon arkiston kautta.

Palveluntuottaja vastaa palvelutason säilymisestä koko asiakassuhteen voimassaoloajan. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelu toteutetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä noudattaen.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuudelle, mikäli palvelun tuottamiseen tulee pidempiaikainen keskeytys tai este.

Palveluntuottaja vastaa toiminnastaan aiheutuvasta vahingosta ja huolehtii korvauksen turvaamisesta tarpeen mukaisin vakuutuksin. Palveluntuottaja ei kuitenkaan vastaa välillisistä vahingoista.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen hoitoon, joka asiakaskohteisesti on määritelty. Hoitopalaute tulee antaa samassa aikataulussa kuin on lakisääteinen velvollisuus potilaskertomustekstin kirjaamiselle eli viiden (5) päivän sisällä käynnistä. Mahdollisista jälkikäteen tulevista tutkimustuloksista kirjaukset tehdään vastaavasti.

Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin hoitotapahtuma PSOPissa hyväksytään.

Palveluntuottajan nimeämä palvelusta vastaava henkilö vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle viipymättä.

7.2 Hoitoon pääsyn vaatimukset

Palvelu tuotetaan fyysisenä vastaanottokäyntinä. Palveluntuottajan toimipisteen on oltava avoinna vähintään klo 8.00–16.00 joka arkipäivä maanantaista perjantaihin pois lukien arkipyhät. Halutessaan palveluntuottaja voi tarjota palveluita myös muina aikoina.

Asiakkaan tulee saada yhteys palveluntuottajaan puhelimitse aina toimipisteen aukioloaikoina välittömästi. Tämä tarkoittaa puheluun vastaamista välittömästi tai takaisinsoittoa potilaalle yhden (1) tunnin sisällä saman päivän aikana. Lääkärin vastaanottoaikoja on oltava saatavilla vähintään klo 8–16 arkipäivisin. Aika vastaanotolle on saatava kolmen (3) päivän sisällä puolikiireellisessä ja seitsemän (7) päivän sisällä kiireettömässä hoidossa.

Palveluntuottaja voi puhelinyhteyden lisäksi tarjota myös useampia eri yhteystapoja ajanvaraukseen. Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan tutkimuksen ja tarvittavan hoidon mahdollisimman pian, määritellyn kiireellisyysluokan mukaisesti ja kuitenkin palvelusetelin voimassaolon aikana. Palveluseteli on voimassa puolikiireellisessä hoidossa 7 vrk ja kiireettömässä hoidossa 14 vrk sen myöntämisestä.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään vain siihen tarkoitukseen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty.

Palvelua tulee tarjota heti palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen.

7.3 Palvelukuvaus

Vastaanotolle ohjataan potilaita kahdesta ryhmästä:

- 1) puolikiireellistä (1–7 päivää) hoitoa ja diagnostiikkaa vaativat potilaat;
- 2) määräaikaikontrolleja tarvitsevat potilasryhmät (esimerkiksi verenpainetauti, diabetes, sepevaltimotauti, tuki- ja liikuntaelinsairaudet, yleislääkärin seurannassa olevat psykiatriset sairaudet, syöpäkontrollit ja krooniset keuhkosairaudet).

Perusterveydenhuollossa tarkkojen sairauslistojen tekeminen on vaikeaa ja edellä oleva lista on esimerkinomainen. Palveluntuottajan vastaanotolle ei ohjata päivystyksellistä hoitoa tarvitsevia potilaita.

Palveluseteli sisältää yhden vastaanottokäynnin lääkärin vastaanotolla. Palvelusetelillä ostettuun käyntiin kuuluvat potilaan haastattelun ja kliinisen tutkimisen lisäksi diagnostiikassa mahdollisesti tarvittavien laboratorio- tai kuvantamistutkimusten määrääminen ja vastausten tulkitseminen, jatkokohito-ohjeiden antaminen sekä hoitosuunnitelman kirjaaminen. Hoidon pitää perustua Käypä hoito -suositukseen sekä yleisesti hyväksytyihin vakiintuneisiin hoitokäytäntöihin. Hoidossa tulee hyödyntää Käypä hoito -suositusten oirearviokyselylomakkeita (esim. mielialakysely, virtsaoirearvio), ja asiakasta tulee motivoida ja tukea ottamaan myös itse vastuuta omasta terveydestään.

Yleislääketieteellisen potilaan tutkimusvalikoimaan kuuluu mm. gynekologinen tutkimus, proktoskopia, korvien, nenän ja kurkun arviointi, PEF-mittaus, silmänpaineen mittaus, sinusscan-tutkimus, sydän- ja verenkiertoelimistön tutkiminen ja neurologinen tutkimus. Trombosoitunut pukama tulee avata ja tyhjentää. Nivelen, limapussin tai janteen paikallishoito pistettävällä triamsinoloni-, metyyliprednisoloni-, Hyalgan- tai muulla vastaavalla valmisteella, mikäli potilaan vaiva sitä lääketieteellisin perustein vaatii.

PKV- ja huumelääkkeiden käytön pitää aina olla lääketieteellisesti perusteltua ja perustelut ja lääkitykset kirjataan sairaskertomukseen kontrollin yhteydessä. Palveluntuottajan tulee tarkastaa Reseptikeskuksesta potilaan PKV-lääkkeiden käyttö. Potilaalle ei tule määrätä ensimmäisellä vastaanottokerralla PKV-lääkkeitä, ellei se ole hoidollisesti aivan välttämätöntä. Jos potilaalle joudutaan aloittamaan bentsodiatsepiinilääkitys, tehdään hoidon toteuttamisesta sekä myös lopettamisesta hoitosuunnitelma ja se kirjataan sairaskertomukseen.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan terveydentilaa koskevien todistusten tai lausuntojen tekemisestä (mm. SVA-, B- ja C-todistukset, ajokorttitodistus yms.). Todistus tai lausunto on annettava silloin, kun niiden tarve perustuu lakiin tai on asiakkaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätön. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta todistuksen maksun liitteen 2 mukaisesti. Jos käynti aiheuttaa lähetteen erikoissairaanhoidon, lähetekriteereissä on noudatettava sairaanhoitopiirin yleistä ohjausta lähetekriteereistä. Lisäksi tai tarvittaessa on tarkistettava, löytyykö vastaava erikoislääkäritasoinen palvelu Turun kaupungin omasta palveluvalikoi-
masta.

Potilaan tilanteen edellyttämät, tarpeelliset ja lääketieteellisesti perustellut tavanomaiset laboratorio- ja kuvantamistutkimukset kuuluvat palvelusetelin hintaan. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa näiden tutkimusten hintaa potilaalta eikä Turun kaupungilta. Tällaisiin tavanomaisiin tutkimuksiin lu-
keutuvat seuraavat:

- Laboratoriotutkimukset:
 - La, CRP, pvk+T, B12-vitamiini, fS-Folaat, AFOS, ALAT, GT, Bilirubiini, Ca ja Ca-lon, fP-Gluk, P-Gluk, B-HbA1c, P-TnT, P-CK-MBm, P-ProBNP, LD, P-K+Na, Kol, Kol-HDL ja -LDL, Trigly, GFRreEPI, Krea, TSH, T4V, PSA, CEA
 - U-KemSeul, U-BaktVi, UAlbKre, U-Prot, U-Syto, U-HCG-O, FI-Fluor, U-CtGcNhO, CtGcNhO, Papa, Ps-StrVi, fS-MonAb-O, Ns-Eos, EKG
- Kuvantamistutkimukset:
 - thoraxin, selkärangan ja raajojen natiivikuvat, harkinnan mukaan MRI-tutkimus (esim. lanneranka)

Palveluntuottajalla otetut muut laboratorio- tai kuvantamistutkimukset tai veloitettavat toimenpiteet potilas maksaa itse. Potilasta on etukäteen selkeästi informoitava, jos palveluntuottaja tarjoaa edellä olevasta poiketen lisämaksullisia tutkimuksia. Tarvittaessa palveluntuottaja voi neuvotella Turun kaupungin kanssa toimintatavasta, jos lääkäri arvioi, että tarvitaan välttämättä jokin muu kuin palvelusetelin sisältämä tutkimus.

Kirjaaminen tehdään rakenteisesti YLE-näkymälle sisältäen tulosyyn, esitiedot, statuksen, diagnoosit, suunnitelman tarvittavine lääkemääräyksineen ja tutkimuksineen sekä hoitosuunnitelman erityisesti pitkäaikaisia kansansairauksia sairastaville sekä niille, joiden hoito edellyttää seurantaa. Hoitajat kirjaavat HOI-näkymälle. Pitkäaikaissairauksia sairastaville tulee kirjata erillinen hoitosuunnitelma joko YLE-näkymälle tai hoitosuunnitelma-näkymälle, joka viedään Potilastiedon arkistossa YLE-näkymälle. Kirjaukset mahdollisista pitkäaikaissairaudesta hoitoon tarvittavista hoitotarvikkeista (esimerkiksi diabeetikon tai pitkäaikaisen haavahoidon hoitotarvikkeet) kirjataan YLE-

näkymälle ja/tai hoitosuunnitelma-näkymälle. Tilastoinnit tehdään AvoHilmon koodien mukaisesti (ICD10), jolloin ne siirtyvät myös Kantaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki palveluntuottajan hoidossa syntyneet potilastiedot tallentuvat Kanta-arkistoon viimeistään viiden (5) vuorokauden kuluessa siitä, kun tieto on syntynyt.

8. Kunnan velvollisuudet ja oikeudet

8.1 Velvollisuudet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOPiin. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOPin välityksellä, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä hakeutumisesta, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä ja kertoo palvelusetelin arvon ja asiakkaan oman kustannuksen suuruuden saamastaan hoidosta. Omavastuuosuus, jonka palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta, on sosiaali- ja terveydenhuollon asumaksuista annetun lain mukaan määräytyvän ja Turun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämän asiakasmaksun suuruinen.

Kunta informoi asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalleen aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista käynneistä aiheutuneista kustannuksista. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta peruuttamatta jääneestä käynnistä peruuttamatta jääneen vastaanoton maksua vastaavan maksun.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

8.2 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan 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). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

9. Laadun hallinta, valvonta ja raportointi

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

9.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet sekä potilasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelmat, joiden tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Omavalvonnan ja potilasturvallisuuden menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti.

Palveluntuottajan on varmistettava, että potilasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelmat on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että niitä noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista.

9.2 Raportointi

Palveluntuottajan tulee raportoida Turun kaupungille kuukausittain:

- Palvelun vasteaika (asiakkaan yhteydenaanti palveluntuottajaan sekä yhteydenotosta vastaanottoaikaan)
- Kuvantaminen (määrä ja tutkimukset eriteltyinä)
- Laboratoriokokeet (määrä ja tutkimukset eriteltyinä)
- Käyntisyyt (ICD10 lääkirivastaanotoista, ICPC2 hoitajavastaanotoista)
- Asiakastytyväisyys (NPS)

Turun kaupunki seuraa toiminnan määrää ja laatua raporteina ja pistokokein. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset, teetetyt tutkimukset ja potilaskertomukset. Potilastyön ja –turvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää. Kunta voi tehdä lisäksi asiakastytyväisyyskyselyjä palveluntuottajan toiminnan laadun eri osa-alueisiin liittyen.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus/toimintaseloste Turun toimintayksikön toiminnasta.

9.3 Reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen palautteeseen tai asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen asiakkaan/omaisen toivomalla tavalla.

Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee liittää osaksi toimintakertomusta.

10. Asiakkaat, palvelusetelin myöntäminen, palvelusetelin arvo ja asiakaslaskutus

10.1 Asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jonka hoidon tarve on arvioitu joko kiireelliseksi tai puolikiireelliseksi ja asiakas on ilmoittanut ottavansa palvelusetelin käyttöönsä.

Asiakkaalle myönnetään yhden käyntikerran seteli, joka on voimassa puolikiireellisessä hoidossa 7 vrk ja kiireettömässä hoidossa 14 vrk sen myöntämisestä.

Vastaanottokäynti sisältää yleislääkärin suorittamat oireiden mukaiset perustutkimukset ja –toimenpiteet. Tarkempi sisältö on määritelty palvelukuvauksessa, kohdassa 7.3.

10.2 Palvelusetelin arvo, kunta- ja asiakaslaskutus

Palvelusetelin arvot ovat:

1. 52,00 euroa (18 vuotta täyttäneet potilaat, jotka eivät kuulu terveyskeskusmaksun maksuvapautuksen piiriin)
2. 72,60 euroa (alle 18-vuotiaat potilaat sekä terveyskeskusmaksun maksuvapautuksen piiriin kuuluvat; omavastuuton palveluseteli)
3. 78,00 euroa (18 vuotta täyttäneet potilaat, joiden vastaanottokäynnille tarvitaan tulkkipalvelua ja joiden vastaanottoon on varattu 1,5-kertainen aika)
4. 98,60 euroa (alle 18-vuotiaat ja maksuvapautuksen saaneet potilaat, joiden vastaanottokäynnille tarvitaan tulkkipalvelua ja joiden vastaanottoon on varattu 1,5-kertainen aika; omavastuuton palveluseteli)

Palveluntuottajan tulee tapahtumakirjausta tehdessään merkitä tapahtuman lisätietokenttään: **”Potilaskertomusteksti on toimitettu Kantaan.”** Jos merkintää ei ole tehty, tapahtuma hylätään ja palveluntuottajan tulee tehdä tapahtumakirjaus uudelleen pyydetty teksti lisätynä. Maksatus voi siirtyä em. johdosta kuukaudella.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta korkeintaan Turun kaupungin määrittämän terveyskeskumaksun suuruisen omavastuuosuuden, 20,60 euroa (vuonna 2022).

Kun palveluseteli on myönnetty alle 18-vuotiaalle, asiakkaalle ei saa aiheutua yleislääkärin vastaanotokäynnistä minkäänlaisia kustannuksia palveluntuottajalta. Ko. asiakkaalle myönnetään omavastuuton palveluseteli (edellä luettelon kohta 2).

Jos alle 18-vuotias asiakas jää tulematta käynnille, palveluntuottaja voi laskuttaa kuntaa 0,5-kertaisesti palvelusetelin arvosta. Lisätietokenttään merkitään tällöin: **Asiakas ei saapunut vastaanotolle**

Jos kyseessä on tulkkia tarvitseva asiakas, hänelle myönnetään 1,5-kertainen palveluseteli, jonka perusteella palveluntuottaja saa korvauksen kunnalta. 18 vuotta täyttäneeltä asiakkaalta palveluntuottaja voi laskuttaa omavastuuosuutena 20,60 euroa (vuonna 2022).

Palveluntuottajan on informoitava asiakasta käyttämättä ja perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen mahdollisesta laskutuksesta. Kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle käyttämättä jääneistä ajoista koituvia kustannuksia. Laskutus voi olla korkeintaan samansuuruinen kuin mitä Turun kaupunki perii peruuttamatta jääneestä vastaanotosta (ks. liite 2).

Muita kustannuksia asiakkaalta ei saa laskuttaa, kuten erillistä toimistomaksua, Kanta-palvelujen käyttömaksua, käsittelymaksuja tai laskutuslisää.

10.3 Lisäpalvelut

Mikäli asiakas on itse ostanut palveluseteliin kuulumattomia palveluita, ne palvelut asiakas maksaa kokonaisuudessaan itse.

11. PSOPiin liittyvä tekninen ohjeistus

11.1 Yleistä

Palveluntuottajan hakeutuminen palvelusetelituottajaksi, tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Kunnan verkkosivuilla osoitteessa www.turku.fi/psop löytyy esittely palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, sekä voimassa oleva sääntökirjasta.

11.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän osoitteessa <https://parastapalvelua.fi/>

11.3 Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi-palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

11.4 Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä: Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että Suomen Tilajavastuu Oy:lle on annettu valtakirja tietojen saamiseksi)]. Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Em. liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut hakeutumishjeessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle.

Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä.

11.5 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston terveystietojen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä toiminnastaan lisätietoja, kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on tärkeää, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot ja em. lisätiedot, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

11.6 Palveluvaraus

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan vastaanottoajan varaamiseksi, palveluntuottajan tulee tarkistaa PSOP-järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja tehdä järjestelmässä palveluvaraus. Palvelusetelissä olevan numerosarjan (853-alkuinen numerosarja) avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelutiedot.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

Palveluvarauksen voi tehdä järjestelmässä vain setelin voimassaoloaikana (puolikiireellisessä hoidossa 7vrk ja kiireettömässä hoidossa 14 vrk) Jos palveluvarausta ei ole tehty voimassaoloaikana, myöskään laskutuskirjausta ei pysty tekemään.

11.7 Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee tapahtumakirjausta tehdessään merkitä tapahtuman lisätietokenttään: **”Potilaskertomusteksti on toimitettu Kantaan.”** Jos merkintää ei ole tehty, tapahtuma hylätään ja palveluntuottajan tulee tehdä tapahtumakirjaus uudelleen pyydetty teksti lisättynä. Maksatus voi siirtyä em. johdosta kuukaudella.

11.8 Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

11.9 Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatuista palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä, ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä pääsääntöisesti 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

12. Kunta rekisterinpitäjänä

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on viimeistään palvelutapahtuman päättyessä tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan ja potilaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevien ratkaisujen tulee perustua.

Palveluntuottaja on velvollinen arkistoimaan potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnasta, omasta järjestelmästä suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa hyödyntämällä järjestäjän antamaa ostopalvelun valtuutusta (OSVA, ks. 7.1).

Kun tuottajan ja potilaan hoitosuhde päättyy, tuottajalla ei ole käsittelyoikeutta potilaan asiakirjoihin tai tietoihin. Palveluntuottajan tulee pitää palvelusetelipalvelussa syntyneet tiedot erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Lokitiedot ovat palvelussa

syntyneitä tietoja, joita ei lähetetä kunnalle, vaan palveluntuottajan tulee säilyttää niitä potilasasiakirja-asetuksen vaatiman ajan (vähintään 12 vuotta).

13. Salassapito, tietoturva ja tietosuoja

13.1 Salassapito

Palveluntuottaja, palveluntuottajan työntekijät, alihankkijan työntekijät ja muut työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusetelituottajana toimimisen jälkeen ja työsopimusten, harjoittelusopimusten tai alihankintasopimusten päättymisen jälkeen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tulla yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan Suomessa voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottajan on laadittava luettelo henkilöstöstään tai alihankkijan henkilöstöstä, joilla on pääsy kunnan aineistoihin tai arkaluontoiisiin aineistoihin. Palveluntuottaja päivittää listaa jatkuvasti.

Palveluntuottajan henkilökunta käsittelee palvelua tuottaessaan asiakkaan henkilö-, potilas- ja yhteystietoja sekä muita niihin läheisesti liittyviä tietoja. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään palvelun tuottamiseen saatuja henkilöjä koskevia tietoja vain siinä laajuudessa, mikä on palvelun tuottamiseksi välttämätöntä. Sääntökirjan liitteessä 3 on esitetty Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelemiseksi.

Turun kaupunki on tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain (1050/2018) tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten rekisteri on perustettu ja jolla on asiakasrekisteritietoja koskeva määräysvalta.

Kunnan potilasrekisterin tietosuojaseloste on käytössä myös yksityisellä palveluntuottajalla. Kunta rekisterinpitäjänä päättää tietojen käsittelyssä noudatettavasta menettelystä ja tietojen luovuttamisesta. Rekisteröidyn informoinnin toteutuksesta vastaavat hyvinvoinnin palvelukokonaisuus ja palveluntuottaja kumpikin omalta osaltaan.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan henkilöstön salassapitovelvollisuus on vähintään yhtä laaja kuin kaupungin palveluksessa olevalla henkilökunnalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan julkisuuslakia, henkilötietolakeja, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994), muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä kunnan antamia ohjeita.

Palveluntuottajan henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät potilastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muihin kuin tämän sääntökirjan mukaisiin tarkoituksiin.

Mikäli on epäselvää, onko jokin kunnan tai palveluntuottajan tietoonsa saama seikka luottamuksellinen, on tieto katsottava luottamukselliseksi. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaisille tai muulle taholle.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

13.2 Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimen kuvaus, liite 3 ja Tietosuojasopimus, liite 4. Palveluntuottajan on laadittava tietosuojasetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan (tietosuojaseloste). Tämä henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 3. Mikäli tämä liite ja Tietosuoja-liite ovat ristiriidassa, henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

Palveluntuottaja varmistaa kuntaa koskevien tietojen asianmukaisen suojaamisen. Palveluntuottajan on noudatettava julkisuuslain tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen omistamat laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Kunnan on huolehdittava vastaavin tavoin omista tiloistaan. Palveluntuottaja noudattaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679, ”tietosuoja-asetus”) edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä (Tietosuojalaki 1050/2018). Palveluntuottaja huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta.

14. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden terveydenhuollon työntekijä ei voi olla palveluntuottaja. Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- Palveluntuottaja käyttää palvelusetelipotilaita hoitaessaan Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden omia työntekijöitä
- Palveluntuottaja rikkoo olennaisesti sääntökirjan ehtoja, esim. ei kirjaa, lähetä/arkistoi potilasasiakirjoja Kantaan määräajassa tai toteuta laatuvaatimuksia
- Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- Palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- Palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla PSOP-järjestelmässä kunnan pyynnöistä huolimatta
- Laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- 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 syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen tulee tehdä PSOPin välityksellä.

Toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden kirjaamoon, hyvinvointitoimiala@turku.fi tai turun.kaupunki@turku.fi tai PL 670, 20101 Turku sekä psop@turku.fi -sähköpostiin.

Em. ilmoitukset voi tehdä vain nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö.

Ilmoituksen otsikoinnista tulee selvästi käydä ilmi, että kyseessä on palvelusetelitoimintaan liittyvä ilmoitus.

15. Palvelun hinnat ja hintojen muutokset

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelun tuottamisen hinnan ja hinnan mahdolliset muutokset. Hinta on voimassa toistaiseksi. Sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämistä muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajalle.

16. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä.

17. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Päivitetty sääntökirja on myös luettavissa turku.fi/psop -sivuilla.

18. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa **x.x.2022** alkaen.

19. Palvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Liitteet

Liite 1	Luettelo hakeutumisen yhteydessä tarvittavista liitedokumenteista
Liite 2	Kooste maksuista
Liite 3	Käsittelytoimen kuvaus
Liite 4	Tietosuojasopimus

LIITELUETTELO

Liite 1

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen PSOPissa ENNEN SEN lähettämistä kunnalle.

Aluehallintoviranomaisen tai Valviran toimilupa yksityisten terveystalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	Liitedokumentti
Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelu välittää seuraavat tiedot <ul style="list-style-type: none"> - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty 	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus Potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi)	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus riittävä Vastuuvakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi)	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma (päivätty ja allekirjoitettu)	liitedokumentti
Ajantasainen potilasturvallisuussuunnitelma (päivätty ja allekirjoitettu) (PSOPissa nimellä turvallisuussuunnitelma)	liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma (päivätty ja allekirjoitettu)	liitedokumentti
Luettelo palvelua tarjoavista terveydenhuollon ammattihenkilöistä koulutus- ja rekisteröintitietoineen	liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa Turun toimintayksikköä koskevat tiedot	liitedokumentti
TAI	TAI
Toimintasuunnitelma (aloittava yritys)	liitedokumentti

VUOSITTAIN PÄIVITETTÄVÄT LIITTEET

- Laadun hallinta ja valvonta -kohdassa on todettu vuosittain päivitettävät liitteet, jotka tulee päivittää ja liittää PSOPiin 30.4. mennessä.
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Omavalvontasuunnitelma
 - Potilasturvallisuussuunnitelma
 - Toimintakertomus
 - Luettelo terveydenhuollon ammattihenkilöistä koulutus- ja rekisteröintitietoineen
- Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muulloin

Liite 2**Kooste maksuista Turun kaupungin terveysasemilla****Terveyskeskusmaksu**

- Terveyskeskusmaksu 20,60 €.
 - Ei peritä alle 18-vuotiailta eikä niiltä henkilöiltä, jotka on vapautettu terveyskeskusmaksusta.

Lääkärintodistukset

- Maksuttomia ovat lääkärintodistukset tai -lausunnot, joka tarvitaan asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen saamiseksi, sairausvakuutuslain (1224/2004) 5 luvun nojalla lääkekorvauksen saamiseksi tai sellaisen lyhytaikaisen sairausloman tarpeen osoittamiseksi, jonka kesto on enintään sairausvakuutuslain 8 luvun 7 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitetun omavastuuajan pituinen.
- Muilta osin terveydenhuollon ammattihenkilön antamista todistuksista ja lausunnoista veloitetaan 50,80 €.
- Ajokortin saamiseksi tarvittavasta lääkärintodistuksesta veloitetaan 61,00 €.

Muut maksut

- Käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä käynnistä veloitetaan 50,80 €.

Lisätietoa: <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palvelun-laatu-ja-saatavuus/asiakasmaksut/terveydenhuollon-maksut>

Käsittelytoimien kuvaus

Liite 3
15.11.2021

1. Osapuolet

Turun kaupunki hyvinvoinnin palvelukokonaisuus
Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksyty palveluseteliryittäjä (myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Sääntökirjan liitteenä on Tietosuojasopimus, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kaupungin puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määrittelyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta:

<http://www.turku.fi/palveluseteliasiakas>

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sääntökirjan mukaisesti palvelusetelituottajaksi hyväksyty palveluntuottaja saa käsitellä puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilöiden ja palveluseteliasiakkaan henkilötietoja siltä osin, kun se on asiakkaan palvelun ja hoidon sekä asiakkaiden omavastuulaskutuksen kannalta välttämätöntä.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tapahtuu tietosuojasopimuksen ja sääntökirjan mukaisesti.

Tietosuojasopimus

Liite 4

1. Yleistä

Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa palvelusetelituottaja käsittelee Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden (myöh. myös kaupunki) henkilötietoja kaupungin puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi liitteenä on käsittelytoimien kuvaus, josta käy ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen; Liite 3, Käsittelytoimien kuvaus.

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

Tässä liitteessä määritellään kaupunkia ja palvelusetelituottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja kaupungin toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja kaupungin puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista palvelusetelituottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan ensisijaisesti tätä Tietosuojasopimusta, mikäli saman toimittajan kanssa oleva muu sopimus on ristiriidassa tämän Tietosuojasopimuksen ehtojen kanssa.

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

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

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on rekisterinpitäjä ja palvelusetelituottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista kaupunki vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteenä olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai sääntökirjassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa ja käsittelytoimien kuvauksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

3. Palvelusetelituottajan yleiset velvollisuudet

Palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa käsittelijänä, tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

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

Palvelusetelituottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin asiakkaalle tuotettavien palvelusetelipalveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palvelusetelituottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön kaupungin henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty omavalvontasuunnitelmaan.

Palvelusetelituottaja saattaa kaupungin saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kaupunki tarvitsee rekisterinpitäjälle ja palvelusetelituottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla kaupungin vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennako-kuulemisen suorittamiseen.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa kaupungille viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palvelusetelituottaja avustaa kaupunkia, jotta kaupunki pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja sallii kaupungin tai sen valtuuttaman audittoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

4. Kaupungin ohjeet

Palvelusetelituottaja noudattaa kaupungin henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia kaupungin kirjallisia ohjeita. Kaupunki vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä kaupungille, jos kaupungin antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palvelusetelituottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

5. Palveluhenkilöstö

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

Palvelusetelituottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy kaupungin henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan ja kaupungin ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattu ehto.

Jos palvelusetelituottajan alihankkija käsittelee kaupungin henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää, että palvelusetelituottaja on allekirjoittanut alihankkijan kanssa sopimuksen siitä, että sääntökirjan ehtoja liitteineen noudatetaan, erityisesti huomioiden Käsittelytoimien kuvauksen ja Tietosuojasopimuksen.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että sääntökirjan ja tämän sopimuksen mukainen kaupungin tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos kaupunki perustellusti katsoo, että palvelusetelituottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kaupungilla on oikeus vaatia palvelusetelituottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että kaikissa palvelusetelipalveluissa ei ole sääntökirjan mukaan lainkaan mahdollista käyttää alihankkijoita.

7. Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palvelusetelituottajalla ja mahdollisilla palvelusetelituottajan alihankkijoilla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista kaupungin henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Palvelusetelituottaja tai sen alihankkija ei saa siirtää kaupungin henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

8. Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava kaupungille kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta 24 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Lisäksi palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamaan kaupungille ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palvelusetelituottajan on annettava kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
2. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
4. kuvaus toimenpiteistä, joita palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

Hyväksynnän voimassaoloaikana palvelusetelituottaja ei saa poistaa kaupungin lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman kaupungin nimenomaista pyyntöä.

Palvelusetelituottajan hyväksynnän päättyessä palvelusetelituottaja palauttaa kaupungille kaikki kaupungin puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

10. Sitoutuminen tietosuojasopimukseen

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin samalla kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.