

Kaiku24 Oy ja Turun kaupunki

Palvelusopimus

21.4.2022

1 Sopijapuolet

Tilaaaja:

Turun kaupunki, hyvinvointi ja terveysasemat (jäljempänä "Tilaaaja")

Y-tunnus: 0204819-8

Osoite: [Olavintie 2, 20700 Turku](#), PL 355, 20101 Turku

Yhteyshenkilö sopimusasioissa: Tuotantojohtaja Laura Saurama

Yhteyshenkilö tilaamiseen ja toimittamiseen liittyvissä asioissa:

Yhteyshenkilö tietoturvallisuus- ja tietosuoja-asioissa:

ja

Toimittaja:

Kaiku24 Oy (jäljempänä "Toimittaja")

Y-tunnus: 3192900-7

Osoite: Väinö Valveen katu 4, 53900 LAPPEENRANTA

Yhteyshenkilö sopimusasioissa: Kari-Mikael Markkanen, Toimitusjohtaja

Yhteyshenkilö tilaamiseen ja toimittamiseen liittyvissä asioissa: Seidi Erätuli

Yhteyshenkilö tietoturvallisuus- ja tietosuoja-asioissa: Tietosuojavastaava Jaana Luostarinen

Tilaaaja ja Toimittaja ovat yhdessä jäljempänä "Sopijapuolet".

Sopimusyhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa tämän sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle Sopijapuolelle. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on heti ilmoitettava toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle sähköpostilla tai muulla yhteisesti sovittavalla tavalla. Yhteyshenkilön vaihtuminen ei edellytä sopimusmuutosta.

2 Sopimuksen tausta, tarkoitus ja soveltaminen

Tämän sopimuksen tarkoituksena on Toimittajan asiakasohjaus- ja neuvontapalvelujen tuottamisesta Tilaaajalle. Palvelun tavoitteena on kehittää Tilaaajan asiakasohjauksen ja neuvontapalvelujen saavutettavuutta, vaikuttavuutta sekä kustannusvaikuttavuutta.

Sopijapuolten tarkoituksena on, että osana palvelua tehdään laadukasta terveydenhuollon yleistä neuvontaa, hoidontarpeen- ja kiireellisyyden arviointia, asiakasohjausta sekä omahoidon neuvontaa laaja-alaisesti.

Tässä sopimuksessa ja sen liitteissä sovitaan palvelun tuottamisen sisällöstä, vastuista, toiminnan seurannasta ja raportoinnista, maksuehdoista, toiminnan kehittämisestä sekä muista sopimuksellisista ehdoista.

Tämän sopimuksen lisäksi noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Siltä osin kuin tässä sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, sopimukseen sovelletaan Julkisten palveluhankintojen yleisiä sopimusehtoja (jäljempänä JYSE 2014 Palvelut – ehtoja / huhtikuu 2017 päivitys).

3 Sopimuksen kohde

Toimittaja vastaa tämän sopimuksen laajuudessa sairaanhoitajien puhelimesta ja sähköisissä kanavissa tapahtuvasta hoidon tarpeen arvioinnista, neuvonnasta, asiakasohjauksen ja ajanvarauksen palvelusta seuraavalle alueelle ja sisältöisesti:

Kiireellinen hoidontarpeen arviointi, neuvonta ja omahoito-ohjeet sekä tarvittavat ajanvaraukset. Hoidettavien puhelujen ja takaisinsoittopyyntöjen määrä on arviolta n. 4500 kpl/kk.

Tilaaajalla on kyseiset puhelut omassa valikossa/omassa palvelujonossa, jonka puhelut käännetään teknisesti Toimittajan contact centeriin (TeliaAce).

Palveluaika on klo 8-14 (saapuvat puhelut + takaisinsoiton jättäminen). Toimittaja kuitenkin tuottaa palvelua klo 8-16 (niin että takaisinsoitot pystytään hoitamaan saman päivän aikana). Puheluihin vastataan tai hoidetaan takaisinsoittona saman päivän aikana.

Hoidontarpeen arvioinnissa noudatetaan kansallisia käypähoitosuosituksia sekä hoidonperusteet.fi kriteeristöjä. Hoidon tarpeen arviointi ja muu potilastieto kirjataan ja tilastoidaan Toimittajan Omni360/Pegasos-potilastietojärjestelmään. Ajanvaraukset tehdään Tilaaajan potilastietojärjestelmään.

Palveluun liitetään hoidontarpeen arviointia tukeva lääkärikonsultaatio (Kaiku24).

Toimittaja käynnistää myös etälääkärivastaanotto toiminnan sopimuskautena. Tämän osa-alueen käynnistyksen aikataulusta ja hinnoittelusta sovitaan Sopijapuolten kesken erikseen. Etälääkäripalveluista tehdään erillinen liite osaksi tätä sopimusta.

Toimittaja voi käynnistää myös Omaolo-oirearviointien hoitamisen osana palvelukokonaisuutta. Tämän osa-alueen käynnistyksen aikataulusta ja hinnoittelusta sovitaan Sopijapuolten kesken erikseen. Omaolo-oirearviointien hoitamisen palvelusta tehdään erillinen liite osaksi tätä sopimusta.

Sopijapuolet voivat päivittää sopimuksen alaisten palvelujen laajuutta ja sisältöä yhteisesti ohjausryhmässä.

4 Sopimuskausi ja palvelujen käynnistysaikataulu

Tämä sopimus tulee voimaan sen allekirjoittamisesta. Palvelua tuotetaan sopimuskauden ajan, joka on kaksi (2) vuotta. Sopimuskautta voidaan jatkaa Sopijapuolten yhteisellä päätöksellä 1+1 optiovuotta. Tämän sopimuksen voimassaolo lakkaa, kun sopimuskausi ja mahdollinen jatkokausi päättyvät.

Palvelujen tuottaminen ja enintään neljän (4) vuoden sopimuskausi alkaa mahdollisimman nopeasti sopimuksen allekirjoituksesta yhteisesti tehtävän käyttöönottosuunnitelman mukaisesti. Tavoiteltava palvelujen käynnistys on viimeistään 1.6.2022.

5 Sopijapuolten vastuut ja velvollisuudet

Palvelun tarjoamiseen osallistuvat henkilöt ovat Toimittajan työntekijöitä, ja Toimittaja vastaa palkanmaksusta ja kaikista työntekijävelvoitteista henkilöstöön liittyen sekä niihin liittyvistä kustannuksista.

Toimittaja tuottaa palvelua omissa toimitiloissaan. Toimittaja vastaa omalta osaltaan tuottamansa palvelun laadusta ja henkilöstön osaamisesta ja tarvittavasta lisäkoulutuksesta. Toimittaja vastaa, että palvelussa noudatetaan voimassa olevaa toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja asetuksia. Toimittaja vastaa, että sillä on tarvittavat toimintaan vaadittavat luvat ja ilmoitukset ja toiminta on niiden mukaista. Toimittajalla on palvelun tuottamiseen tarvittavat potilas-, vahinko-, ja toiminnan vastuuvakuutukset. Toimittaja vastaa palvelussa tarvittavista tietokoneista. Toimittaja vastaa omasta contact center -järjestelmästänsä sekä siihen liittyvistä kustannuksista.

Tilaaaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavista asiakas- ja potilastietojärjestelmistä ja sähköisen asioinnin ratkaisuksista sekä niihin liittyvistä kaikista kustannuksista (käyttöönotto, ylläpito, käyttöoikeudet ja etäyhteys). Tilaaaja huolehtii tarvittavista oikeuksista Toimittajan työntekijöille sekä käyttäjätuesta Toimittajan henkilöstölle. Tilaaaja vastaa omasta contact center -järjestelmästänsä sekä puheluohjaukseen liittyvistä kustannuksista.

Tilaaaja vastaa selkeistä toimintaohjeista sekä niiden ajantasaisuudesta palvelun tuottamiseen liittyen sekä Toimittajan henkilöstön perehdyttämisestä Turun kaupungin terveysasemapalvelujen toimintamalleihin käyttöönottosuunnitelman mukaisesti.

6 Alihankinta

Toimittaja voi käyttää alihankkijoita palvelun tuottamisessa. Alihankkijat tulee hyväksyttävä etukäteen palvelun Tilajalla. Tilaaaja ei saa ilman perusteltua syytä kieltää alihankkijoiden käyttämistä. Toimittaja vastaa alihankkijoiden toiminnasta kuten omastaan.

7 Palvelun ominaisuudet ja palvelutaso

Toimittaja vastaa, että yhteisesti sovituissa työvuoroissa on työntekijät paikalla sekä pyrkii parhaan kykynsä mukaan järjestämään sijaistyöntekijän äkillisissä poissaolotapauksissa.

Palvelutasoissa, palvelumäärissä, palvelujen laadullisessa sisällössä noudatetaan Tilaaajan asettamia yleisiä tavoitteita palvelulle ja palvelun tuottamiselle.

Toimittajan vastuulääkäri sekä palvelupäällikkö seuraavat ja johtavat palvelun tuottamista sekä raportoivat mahdollisista poikkeamista Tilajalle.

8 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

Toimittajan on annettava Tilaajan pyynnöstä kirjallinen selvityksensä ja vastineet mahdollisiin kanteluihin ja muistutuksiin Tilaajan määräämässä kohtuullisessa ajassa. Muistutukset, kantelut ja muut reklamaatiot ja palautteet käsitellään tarvittaessa ohjausryhmässä ja toimintaa kehitetään yhdessä niiden pohjalta.

Toimittajan on annettava Tilaajalle pyynnöstä kaikki asiakirjat, raportit ja muut tiedot, jotka koskevat Tilaajan oikeutta, etua tai velvollisuutta palvelun laadun valvonnassa. Toimittaja ei voi kieltäytyä luovuttamasta pyydettyjä tietoja vetoamalla esimerkiksi salassapitoon tai liikesalaisuuteen. Tiedot on annettava ilman viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluessa.

9 Seuranta ja raportointi sekä ohjausryhmä

Toiminnan seurantaan ja raportointiin pidetään kuukausittain Sopijapuolten yhteinen ohjausryhmä. Kumpikin Sopijapuoli nimeää ohjausryhmään vähintään yhden (1) ja enintään kolme (3) edustajaa. Sopijapuolet voivat tarvittaessa kutsua ohjausryhmään myös muita jäseniä. Ohjausryhmässä seurataan tämän sopimuksen toteutumista ja tehdään tarvittavat päätökset, sopimusmuutokset sekä päivitykset palvelun sisältöön.

10 Palvelun tuottamisessa käytettävä henkilöstö

Toimittaja nimeää palvelun tuottamiseen laillistettuja sairaanhoitajia, joilla on:

- riittävä työkokemus päivystyksellisestä hoidontarpeen arvioinnista, neuvonnasta ja asiakasohjauksesta
- erinomainen osaaminen puhelinpalvelussa sekä asiakaspalvelussa työskentelystä
- kokemusta yleisimmistä asiakas- ja potilastietojärjestelmistä
- kyky hoitaa työnsä vastuullisesti ja asiantuntemuksella
- osalla työntekijöitä tulee olla sujuva ruotsin kielen taito

Lääkärikonsultaatioon ja etälääkäripalveluihin Toimittaja nimeää palvelun tuottamiseen laillistettuja lääkäreitä, joilla on:

- riittävä työkokemus päivystyksellisestä hoidontarpeen arvioinnista, neuvonnasta ja asiakasohjauksesta
- erinomainen osaaminen etälääkäripalveluista
- kokemusta yleisimmistä asiakas- ja potilastietojärjestelmistä
- kyky hoitaa työnsä vastuullisesti ja asiantuntemuksella
- hyvä ja riittävä suomen kielen osaaminen
- osalla lääkäreistä tulee olla sujuva ruotsin kielen taito

Toimittaja nimeää palveluun seuraavat vastuuhenkilöt:

- Vastaava lääkäri: Rita Arjonen

- Palvelupäällikkö: Seidi Erätuli
- Tietosuojavastaava: Jaana Luostarinen
- Potilasasiamies: Jaana Luostarinen

Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan palveluun käyttämänsä henkilön nimen Tilajalle sekä tarvittavat muut tiedot järjestelmien käyttöoikeuksia varten sekä mahdollisista muutoksista etukäteen. Toimittajan työntekijöillä on oikeus tuottaa palvelua etätyönä.

11 Hinta ja hinnan muuttaminen

Palvelut laskutetaan toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti kuukausittain jälkikäteen.

- Hoidettu puhelu (vastatut ja takaisinsoitetut) 8,50 €/puhelu (alv 0)
- Lääkärikonsultaatio 20 €/konsultaatio (alv 0)
- Etälääkärin vastaanotto: hinnoitellaan myöhemmin

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva ja verottajan ohjeen mukainen arvonlisävero.

Toimittaja raportoi kuukausittain toteutuneet työtunnit Tilajalle osana laskua.

Mikäli sairaanhoitajien palkat nousevat sopimuskauden aikana valtakunnallisella tasolla merkittävästi, on Toimittajalla oikeus korottaa yllä sovittuja tuntihintoja palkankorotusta vastaavasti.

Mahdolliset suorat käyttöönotto kustannukset laskutetaan erikseen, kuten 2M-IT:n työt.

12 Maksuehdot ja laskuttaminen

Maksuehto on 30 päivää netto.

Verottomien terveyden- ja sairaanhoidon palveluiden osalta laskuun Toimittajan tulee lisätä viittaus verottomuuden perusteesta, esimerkiksi maininta ”terveydenhuollon veroton palvelu, AVL 34 §” tai ”sosiaalihuollon veron palvelu, ALV 37 §” tai ”veroton AVL 130a §:ssä tarkoitettu myynti”. Mikäli toiminta kuitenkin myöhemmin tulkitaan arvonlisäveron käsittelyn osalta erillaiseksi muuttuneen viranomaiskäytännön tai lainsäädännön perusteella, lisätään laskuihin tätä muutosta vastaava ja kulloinkin voimassa olevan arvonlisäverolain mukainen arvonlisävero.

Tilajalla on oikeus saada Toimittajalta laskutuksen tarkistamista varten tarpeelliset tiedot ja Sopijapuolilla on oikeus tarkistaa laskujen oikeellisuus. Laskua koskevat huomautukset on tehtävä kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun Sopijaosapuoli sai tietoonsa laskun perusteet.

Laskutusosoite (Verkkolasku):

Verkkolaskuosoite:

Verkkolaskuoperaattori:

Baswaren välittäjä tunnus:

13 Asiakas- ja henkilötietojen käsittely

Tilaaaja toimii palvelussa käytettävien henkilötietojen ja henkilörekistereiden rekisterinpitäjänä ja vastaa rekisterinpitäjän velvoitteista. Toimittaja toimii palvelussa Tilaaajan henkilötietojen ja henkilörekisterien käsittelijänä tämän sopimuksen mukaisesti Tilaaajan lukuun. Toimittaja on rekisterinpitäjä omissa järjestelmissään.

Sopijapuolet vastaavat omassa toiminnassaan siitä, että he noudattavat palvelussa Euroopan unionin tietosuoja-asetusta (EU/2016/679) sekä muuta sosiaali- ja terveydenhuollon voimassa olevaa lainsäädäntöä ja asetuksia.

Toimittaja sitoutuu noudattamaan Tilaaajan ohjeita ja linjauksia (mm. hoidon tarpeen arviointi) sekä erikseen tehtäviä mahdollisia salassapitosopimuksia sekä tietosuojaan liittyviä toimintamalleja.

Toimittaja laatii määräysten mukaiset potilas- ja muut asiakirjat käyttämällä Tilaaajan potilastietojärjestelmää Tilaaajan ohjeiden mukaisesti. Tilaaajalla on tarkastusoikeus syntyneisiin potilasasiakirjoihin.

Toimittaja ei saa käyttää potilas- ja asiakastietoja muuhun kuin tämän sopimuksen mukaisen palvelun tuottamiseen.

14 Vahingonkorvaus

Toimittaja korvaa vain törkeällä huolimattomuudella tai tahallaan aiheutetut vahingot. Mahdollisia välillisiä vahinkoja ei korvata. Palvelutuotannosta mahdollisesti syntyneet potilasvahingot korvataan Toimittajan potilasvakuutuksesta.

15 Toimiminen poikkeusoloissa

Toimittaja sitoutuu tuottamaan palveluja myös poikkeusoloissa, ja toimiminen poikkeustilanteissa tulee järjestää erikseen yhteisesti sovittavalla tavalla.

Toimittaja sitoutuu muuttamaan toimintatapaansa, mikäli Tilaaajan toteamat poikkeusolot niin edellyttävät.

Sopijapuolet sopivat mahdollisista lisäkustannuksista erikseen.

16 Ylivoimainen este

Ylivoimaisen esteen osalta noudatetaan JYSE 2014 Palvelut kohtaa 14.

17 Sopimuksen muuttaminen

Kaikki muutokset tähän sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Yhteyshenkilöiden muuttamista ei pidetä sopimusmuutoksena. Sopimuksen muuttamisessa noudatetaan JYSE 2014 Palveluehtoja.

18 Sopimuksen siirtäminen

Sopimuksen siirtämisen osalta noudatetaan JYSE 2014 Palvelut kohtaa 22.1.

19 Yhteistyö sopimuskaudella

Sopijapuolet tiedottavat toisilleen sopimuksen mukaisiin tehtäviin vaikuttavista muutoksista ja muista seikoista, jotka voivat vaikuttaa sopimukseen. Ensisijainen tiedottamiskanava on sähköposti.

20 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Välimiesoikeus on yksijäseninen. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki. Välimiesmenettelyn kieli on suomi.

21 Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys

Jos sopimusasiakirjat ovat ristiriidassa keskenään, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä:

1. Sopimus
2. Tietoturva- ja tietosuojasopimukset
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 Palvelut)

22 Sopimuksen voimaantulo

Tämä sopimus tulee voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat sen asianmukaisesti allekirjoittaneet. Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) yhdenmukaista kappaletta, yksi (1) kummallekin Sopijapuolelle.

Aika ja Paikka:

Turun kaupunki, terveyspalvelut

Kaiku24 Oy

Laura Saurama

Kari-Mikael Markkanen

Tuotantojohtaja

Toimitusjohtaja