

Oulu

LÄÄKKEIDEN KONEELLI- SEN ANNOSJAKELUPALVE- LUN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Hyvinvointilautakunta
18.6.2019

SISÄLLYSLUETTELO

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa	3
1. Sääntökirja	3
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala	3
1.2. Sääntökirjan muuttaminen	3
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika	3
2. Määritelmät	3
3. Palveluntuottaja	4
3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	4
3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä	5
3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	5
3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	6
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	8
4.1. Asiakkaan asema	8
4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	8
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	9
6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä	9
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	10
8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta	10
8.1. Kunta.....	10
8.2. Asiakas	11
9. Vastuut ja vakuutukset	12
10. Verotus	12
Palvelukohtainen osio – lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelu	13
1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	13
1.1. Henkilöstö ja osaaminen.....	13
1.2. Laadunhallinta	14
1.3. Lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelukuvaus	14
1.4. Ympäristöasiat	20
2. Palvelusetelin arvo lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa	20
3. Hinnat ja hintojen muutos	20

LIITTEET

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1. Sääntökirja

1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettua hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

1.2. Sääntökirjan muuttaminen

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

1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikut-

tavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

Koneellisesta annosjakelusta säädetään valmistuksen osalta lääkelain 12 a §:ssä, jonka mukaan apteekissa tai sairaala-apteekissa tapahtuva koneellinen annosjakelu on luvanvaraista. Lisäksi apteekkari saa teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella toisessa koneellisen annosjakelun luvan saaneessa apteekissa.

3. **Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisesti terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.

- tässä sääntökirjassa palveluntuottajalla tarkoitetaan apteekkia, joka hakeutuu tai on hyväksytty Oulun kaupungin lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelituottajaksi

4. **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on saman suuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
 - Lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelin arvo on tasasuuruinen.
5. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;
 - Palvelusetelillä järjestetyssä lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa ei voi muodostua omavastuuta.
6. **Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen ja palvelusetelien luomiseen. (www.parastapalvelua.fi)

3. Palveluntuottaja

3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautuu Katso-tunnisteen (<https://yritys.tunnistus.fi/>) avulla PSOP -järjestelmään (<https://parastapalvelua.fi>).

Palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään tämän sääntökirjan liitteessä mainitut dokumentit.

Tilaajavastuulakiin liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuuliittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti. Tilaajavastuulain mukaiset todistukset ja selvitykset ja kopio potilasvakuutuksesta (tarvitaan, jos terveydenhuollon henkilökuntaa), toiminnan vastuuvakuutuksesta ja YEL-vakuutustodistuksesta eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia.

Tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelman kautta, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

3.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996) ja apteekkien osalta lääkelakia (395/1987). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

Annosjakelun valmistustoimintaa voi harjoittaa apteekissa Fimean luvalla. Toiminnassa on otettava huomioon potilaskohtaisesta annosjakelusta annettavat määräykset ja ohjeet (lääkkeen valmistuksesta annettu Fimean määräys 6/2011, sekä Lääkkeiden toimittamisesta annettu Fimean määräys 2/2016).

Apteekkari voi teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella alihankkijalla (annosjakeluyksikössä). Apteekkari tekee sopimuksen alihankkijan kanssa ja vastaa tämän työstä kuten omastaan. Alihankinnasta tulee ilmoittaa Fimeaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Palveluntuottaja tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoi-keutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Sopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen. Jos palveluntuottaja irtisanoutuu Oulun kaupungin palvelusetelituottajuudesta, irtisanomisaika sovitaan tilaajan kanssa siten, että asiakkaiden jatkohoito voidaan turvata.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Tilaja ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Oulun kaupungilla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta, jolleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Oulun kaupunki on ottanut käyttöön Tilaajavastuu.fi Luotettava Kumppani -palvelun. Mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, ja käyttää palveluntuottajaksi hakeutumisessa sähköistä järjestelmää, saadaan Tilaajavastuu.fi – palvelun viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakemuksen teon yhteydessä. Oulun kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään Tilaajavastuu.fi -palveluun.

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

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Viimekädessä palveluntuottaja vastaa, että hänellä on tarvittavat vakuutukset. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottaja ilmoitus palvelutoiminnassaan käyttämistään alihankkijoista: Mikäli Palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa Palveluntuottaja alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat samat kelpoisuusehdot ja Palvelua koskevat laatuvaatimukset kuin Palveluntuottajalta on edellytetty. Palveluntuottajan on ilmoitettava Palvelun tuottamisessa käyttämänsä alihankkijat Oulun kaupungille. Palveluntuottajan tulee saada Oulun kaupungin hyväksyntä ilmoittamansa alihankkijan käyttämiseen. Oulun kaupungilla on oikeus perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisesti veloitteiden selvittämisestä ja täyttämisestä käyttämiensä alihankkijoiden osalta. Palveluntuottaja toimittaa Oulun kaupungin nähtäväksi tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset myös alihankkijoista 12 kuukauden välein pyytämättä.

Palveluntuottaja ei saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

4.1. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

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

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaalle myönnetään palveluseteli, mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä ja palvelusetelin arvo.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Sopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

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

5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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.

6. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP)-järjestelmä

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Asiakkaille näkyvät palveluseteliportaalissa palveluntuottajan osalta julkisesti seuraavat tiedot: yrityksen tiedot (nimi, osoite, puh., yhteys henkilön tiedot, vapaamuotoinen/-ehtoinen kuvaus palveluntuottajasta, hinnasto). Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

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

Asiakkaalle palvelua tuottaessa syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava kulloinkin voimassa olevan tietosuoja- ja henkilötietolainsäädännön sekä arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki), kulloinkin voimassa olevaa tietosuoja- ja henkilötietolainsäädäntöä sekä Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

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

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

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin.

Sitoutumalla näihin palvelusetelin sääntökirjan ehtoihin palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan liitteenä olevaa henkilötietojen käsittelyn ehtoja (Liite 2) liitteineen.

8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

8.1. Kunta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta valitsemalleen apteekille. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Verkkolaskutus: laskutus hoidetaan ostolaskuna.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Laskutusosoite:
Oulun kaupunki
Hyvinvointipalvelut
Sarjanumero 16804452
PL 861
00019 SSC

Laskuun viitetiedoksi tarkastajan nimi Tuula Luukela

Laskun ovt-tunnus/verkkolaskuosoite:

0037018769011102

Liitteet osoitteeseen:
Oulun kaupunki
Hyvinvointipalvelut
Tuula Luukela
PL 37
90015 Oulun kaupunki

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö:
Talousassistentti Tuula Luukela, p. 044 703 5625

Erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms., ei korvata. Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Tilaajalla on oikeus vähentää mahdolliset sopimussakot Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

8.2. Asiakas

Apteekki laskuttaa asiakkaalta asiakkaan koneellisen annosjakelun lääkkeet ja mahdollisesti asiakkaan ostamat lisäpalvelut apteekin ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelillä järjestetyssä lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa asiakkaalle ei saa koitus itsemaksettavaa maksua lääkkeiden koneellisesta annosjakelusta eli asiakkaalta ei saa periä omavastuuta palvelusetelin käytöstä.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

9. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

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

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

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

10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

Palvelukohtainen osio – lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelu

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu on toimintaa, jossa apteekki toimittaa lääkkeet hoitoyksiköihin valmiiksi kerta-annoksiksi jaettuina kahden viikon erinä. Palveluun liittyy olennaisena osana asiakkaan kokonaislääkityksen kartoitus yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Palvelun tavoitteena on tukea turvallisen ja rationaalisen lääkehoidon toteutumista.

Lääkkeiden koneellisen annosjakelun palveluseteli myönnetään lääkkeiden koneellisen annosjakelun palveluunpääsykriteerit täyttävälle Oulun kaupungin kotihoidon oman toiminnan, osto- ja palveluseteli asiakkaille, kaupungin oman toiminnan ikäihmisten tehostetun palveluasumisen asiakkaille sekä kaupungin oman toiminnan kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen asiakkaille. Lääkkeiden koneellinen annosjakelu on pääasiallinen tapa järjestää lääkkeiden jakelu kaikille niille, joille koneellinen annosjakelu soveltuu.

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset.

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

1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

KÄSITTEET

ASIAKAS: Asiakas on henkilö, jolla Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut on myöntänyt lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelin.

HOITOYKSIKKÖ: Hoitoyksikkö tarkoittaa tässä sääntökirjassa Oulun kaupungin oman tuotannon kotihoitoyksiköitä, Oulun kaupungin kotihoidon ostopalveluyksiköitä ja Oulun kaupungin kotihoidon palveluseteliyksiköitä. Lisäksi hoitoyksikkö tarkoittaa Oulun kaupungin omia ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksiköitä sekä kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluyksiköitä.

APTEEKKI: Tässä sääntökirjassa apteekilla tarkoitetaan apteekkia, joka on hyväksytty Oulun kaupungin lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelituottajaksi

TILAAJA: Tilaja on Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut, joka hyväksyy lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelituottajat

LÄÄKELISTA: lääkelista on Effica – potilastietojärjestelmässä ylläpidettävä asiakkaan lääkelista, joka sisältää tiedot potilaan säännöllisessä käytössä olevasta lääkityksestä annostuksineen sekä tiedot tarvittaessa otettavista lääkkeistä. Asumisyksikön ja kotihoidon laatima lista sisältää tiedot annosjakelussa olevasta lääkityksestä ja myös siihen kuuluvista muista potilaan käyttämistä lääkkeistä. Tämä kokonaislääkityksen kuvaava lääkityslista on tärkeä työkalu lääkärin, asumisyksikön/ kotihoidon ja apteekin potilaan lääkitystiedon siirtämisessä ajantasaisesti.

ANNOSTUSKORTTI: Yhteenveto annosjakeluyksikössä potilaalle jaelluista lääkkeistä.

1.1. Henkilöstö ja osaaminen

Apteekilla on Fimean lupa tai sopimuksesta tehty ilmoitus Fimeaan joko kohdan a) tai b) mukaan:

a) Apteekilla on Fimean lupa harjoittaa annosjakelun valmistustoimintaa

b) Apteekilla on sopimus lääkkeiden koneellisesta annosjakelusta koneellisen annosjakelun luvan saaneen alihankkijan (annosjakeluyksikkö) kanssa. Apteekki on tehnyt Fimeaan ilmoituksen em. sopimuksesta.

Apteekki nimeää annosjakelusta vastaavan henkilön ja varahenkilön.

Apteekki huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

1.2. Laadunhallinta

Apteekilla on lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka pitää sisällään kuvauksen annosjakeluyksikön ja apteekin prosesseista, mm. lääkkeiden pakkaamisen valvonta, lääkityksen varmistaminen, toimitusten oikea aikaisuus, varautuminen mahdollisiin häiriöihin palvelun suorittamisessa ja palvelun jatkuvuuden takaamisen keskeytyksettä.

1.3. Lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelukuvaus

ANNOSJAKELUN ALOITTAMINEN

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu tulee ajankohtaiseksi yleensä silloin, kun jatkuva lääkehoito käsittää useita eri suunkautta otettavia säännöllisessä käytössä olevia lääkkeitä ja lääkehoito on riittävän vakiintunutta ja lääkehoidon toteuttamisessa tarvitaan apua.

Ennen annosjakelun aloittamista palveluun liittyy olennaisena osana asiakkaan kokonaislääkityksen kartoitus yhteistyössä hoitoyksikön sairaanhoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa. Lisäksi palveluun liittyy olennaisena apteekille toimitettava lääkelista. Lääkelistassa tulee olla asiakkaan säännöllinen lääkitys, sekä tilapäisesti käytettävät lääkkeet. Lääkelistalle lisätään myös käytössä olevat itsehoitolääkkeet ja luontaistuotteet sekä tieto mahdollisista lääkeaineallergioista.

Hoitava lääkäri arvioi asiakkaan lääkehoidon soveltuvuuden ja lääkkeenjaon soveltuvuuden koneelliseen annosjakeluun sekä tekee päätöksen annosjakeluun siirtymisestä.

Apteekissa tarkastetaan asiakkaiden kokonaislääkitykset hoitoyksikön sinne lähettämistä lääkelistoista. Tarkistuksessa arvioidaan erityisesti mahdolliset yhteisvaikutukset ja päällekkäislääkkeet. Myös lääkelistan epäselvyydet esim. annostuksen osalta selvitetään. Lääkelistan pohjalta apteekki tekee interaktio-/ yhteisvaikutusraportin, josta ilmenee mahdolliset muutosehdotukset. Apteekki toimittaa raportin hoitavalle lääkärille, joka päättää potilaan lääkityksestä.

Hoitava lääkäri (ja/tai mahdollisesti myös sairaanhoitaja) käyvät uudelleen asiakkaan lääkityksen ja apteekin palautteet läpi. Lääkäri arvioi asiakkaan lääkehoidon ja karsii mahdolliset tarpeettomat lääkkeet pois. Hoitoyksikkö toimittaa apteekkiin asiakkaan ajan tasalla olevan lääkelistan.

Mahdollisuuksien mukaan käytössä olevien lääkkeiden vahvuus ja kauppanimike muutetaan vastaamaan koneellisen annosjakelun vaateita.

Reseptien kirjoitus ja uusiminen: Lääkäri kirjoittaa sähköiset e-Reseptit koneellisen annostusjakelumerkinnöin enintään kahdeksi vuodeksi. Lääkkeen annostus, ottoajankohdat ja käyttötarkoitus tulee käydä ilmi reseptistä/lääkelistasta. E-reseptien uusimispyyntö on apteekin vastuulla. Lääkärin pitää käsitellä pyynnöt 8 vrk:n sisällä, muuten ne vanhenevat ja uusintaa ei voi tehdä. Apteekin tulee hoitaa reseptien uusiminen maksutta.

Lääkitysmuutoksissa lääkärin tulee korjata e-resepti muutosta vastaavaksi.

Ennen koneellisen annosjakelun aloittamista lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa asiakas tekee valitsemansa apteekin kanssa kirjallisen sopimuksen. Sopimuksella asiakas antaa suostumuksensa henkilö- ja lääkitystietojensa toimittamisesta apteekkiin sekä apteekille luvan hakea lääkitystiedot Reseptikeskuksesta ja luvan hyödyntää lääkevaihtoa kustannusten säästämiseksi. Asiakkaan ja apteekin välillä sovitaan myös tiliasiakkuudesta.

Jos annosjakelulääkkeet haetaan suoraan apteekista, apteekki varmistaa hakijan henkilöllisyyden.

Apteekilla ei ole velvollisuutta ottaa vastaan asiakasta palvelusetelillä tuotettuun lääkkeiden koneellisen annosjakelun palveluun.

TILAAMINEN

Hoitoyksikön hoitaja toimittaa uuden annosjakelupotilaan kokonaislääkitystiedot ja lääkityksen tarkoituksenmukaisuuden arviointiin liittyvät tiedot siihen apteekkiin, joka on hyväksytty Oulun kaupungin palvelusetelituottajaksi ja jolla on sopimus potilaan tai omaisen kanssa annosjakelun hoitamisesta.

Hoitoyksikkö toimittaa apteekille tilauksen sähköisen järjestelmän kautta ennen seuraavaa annosjakeluerää. Tilauksesta ilmenee, kenelle tilataan seuraava annosjakeluerä, onko muutoksia tai pidetäänkö tilauksessa taukoa.

Apteekeilla tulee olla sähköinen tilausjärjestelmä.

ANNOSJAKELUN TOTEUTTAMINEN

Apteekki vastaa kokonaisuudessaan lääkkeiden koneellisesta annosjakelusta sekä annospussien toimittamisesta hoitoyksikköön.

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu tulee kattaa kaikki asiakkaan lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun soveltuvat lääkkeet. Annosjakeluun voidaan sisällyttää myös kuurilääkkeitä, mikäli niiden annosjakeluun liittämiseksi ei ole soveltuvuusestettä ja jos ne muuten soveltuvat ja ajoittuvat annosjakelun tilausaikatauluun. Annosjakeluun voidaan ottaa myös puolitetuilla lääkkeillä tapauksessa, mikäli asiakkaan lääkitystä ei voida muulla annoskoolla kokonaisella tabletilla toteuttaa.

Ne lääkkeet, jotka eivät sovellu annosjakeluun (esim. nestemäiset valmisteet, jauheet, laastarit, ulkoisesti käytettävät lääkkeet, sisään hengitettävät lääkkeet, insuliinit jne.) tilataan annosjakelulääkkeiden yhteydessä ja ne sisältyvät toimituksiin ilman erillistä toimitusmaksua.

Asiakkaan vaihtaessa Oulun kaupungin palvelusetelituottajaksi valittuun toiseen apteekkiin, valittu apteekki vastaa annosjakeluasiakkaan siirrosta yhteistyössä asiakkaan nykyisen lääkkeiden annosjakelusta vastaavan apteekin kanssa. Uusien asiakkaiden osalta asiakkaan käytössä olevat lääkkeet jakaa dosettiin hoitoyksikkö tai asiakkaan omainen, kunnes lääkkeiden annosjakelu siirretään apteekkiin.

Annosjakelulääkkeet valitaan edullisista vaihtokelpoisista lääkkeistä, jolloin kustannusvaihtokutukset tulevat asiakkaan eduksi.

Annosjakelujakson pituuteen voi tulla muutos, esimerkiksi silloin, jos asiakas on poissa hoitoyksiköstä tai kotoa. Peruminen tapahtuu aina sähköisesti ja tarvittaessa puhelimitse.

Hoitoyksikkö ilmoittaa yksittäisen asiakkaan annosjakelun päättymisestä apteekille sähköisen tilausjärjestelmän/ turvasähköpostin kautta.

Annosjakelupussit: Lääkkeet on jaettu annosjakelupusseihin.

Annosjakelupussi sisältää asiakkaan yhden ottokerran lääkkeet. Annospussin tulee olla toiselta puolen valkoinen ja toiselta puolen läpinäkyvä. Annospussissa tulee lukea potilaan nimi, syntymäaika, pussissa olevien lääkkeiden nimet ja lukumäärät, lääkkeen ottoajankohta (päivämäärä, viikonpäivä ja vuorokauden aika, tarvittaessa kellon aika). Annosjakelupussien tulee olla helppokäyttöisiä.

Oulun kaupungilla on käytössä lääkkeenantoautomaatit.

TOIMITTAMINEN

Apteekki toimittaa asiakkaan lääkkeet kerta-annoksiksi jaeltuna pääsääntöisesti kahden (2) viikon hoitoaikaa vastaavana eränä, jotta asiakkaalle ei jää suuria määriä käyttämättömiä lääkkeitä, jos lääkitys lopetetaan tai siinä tapahtuu muutoksia. Apteekki toimittaa hoitoyksikölle aina lääkkeiden toimituksen yhteydessä annostuskortin. Annostuskorttiin on merkitty annosjakelussa olevat lääkkeet. Apteekki tulostaa lääkemainon tai ohjeen lääkkeen oikeasta käytöstä asiakkaalle tai hoitoyksikölle aina uuden lääkkeen aloituksen yhteydessä tai tarvittaessa pyydettyäessä. Hoitoyksiköllä on mahdollisuus saada lisätietoa lääkkeistä ja lääkehoidosta apteekilta.

Apteekki toimittaa annosjakelulääkkeen hoitoyksikölle 4 arkipäivän sisällä tilausajankohdasta, kun tilaus on tehty tilauspäivänä klo 12 mennessä. Hoitoyksikön tulee olla mahdollista tehdä tilaukset arkipäivinä apteekin aukioloaikana.

Uusille annosjakeluasiakkaille apteekki toimittaa lääkkeiden toimituksen yhteydessä annosjakeluesitteen, jossa on annospussien avausohjeet.

Apteekki toimittaa annosjakelulääkkeet hoitoyksikön sisätilaan sovittuun paikkaan.

Annospussien kuljetus hoitoyksikölle tulee suorittaa arkisin klo 8.00–16.00 välillä, mikäli ei erikseen toisin sovita. Tarkemmat jakelupäivät ja rytmitys sekä aikataulut suunnitellaan yhdessä hoitoyksikön edustajan ja apteekin kanssa tarkoituksenmukaisella tavalla. Lääketoimitusten tulee jatkua keskeytymättöminä. Ylitsepääsemättömän esteen ilmaantuessa koneellisesta annosjakelusta siirrytään väliaikaisesti hoitoyksikön suorittamaan manuaalijakamiseen.

Ennen annosjakelussa olevien lääkkeiden luovutusta apteekin tulee tarkistaa, että annosjakelupussien sisällöt ovat tilauksen mukaiset. Tilauksen jälkeen tulleet muutokset toteutetaan hoitoyksikössä.

Lääkkeet tulee toimittaa hoitoyksikköön siten, että lääkkeet on jaoteltu pienempiin osasto – palvelutalo – tiimi - jne. kohtaisiin ryhmiin.

Kuljetuksen järjestäminen apteekin ja tilaavien hoitoyksiköiden välillä kuuluu lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelukokonaisuuteen. Yhden hoitoyksikön lääkkeet tulee olla yhdessä laatikossa tai tarvittaessa useammassa laatikossa. Laatikossa tulee olla selvästi merkittynä, minkä hoitoyksikön annosjakelupakkaukset kuljetuslaatikko sisältää. Eri hoitoyksiköiden lääkkeet tulee olla omissa kuljetuslaatikoissa. Annosjakelulääkkeiden kuljetus tapahtuu turvallisesti suljetussa kuljetuslaatikossa esim. nippusitein suljetussa kuljetuslaatikossa. Kuljetuksen aikaisten säilytysolosuhteiden esimerkiksi lämpötilan asianmukaisuudesta on varmistuttava. Vastaanottaja tarkistaa kuljetuslaatikon aukaisemattomaksi ja kuittaa lääkkeet vastaanotetuksi. Jos kuljetuslaatikko sisältää jääkaapissa säilytettäviä lääkkeitä, tulee siitä olla laatikon päällä erillinen merkintä.

Hoitoyksikön sairaanhoitaja/ lähihoitaja tarkistaa apteekin toimittamat annosjakelulääkkeet siten, että saadut lääkkeet vastaavat asiakkaan lääkelistaa.

Asiakas, omainen tai hoitoyksikkö voi halutessaan hakea lääkkeet myös suoraan apteekista, jos näin on sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Jos jostain syystä on tarve toimittaa lääkepussit neljäksi viikoksi, ne pakataan kahden viikon eriin.

ANNOSJAKELUMUUTOKSET

Lääkäri vahvistaa lääkemuutokset tekemällä uuden e-Reseptin ja tekemällä muutokset lääkelistalle. Tarpeettomat e-reseptit tulee mitätöidä. Hoitoyksikön henkilöstö tilaa lääkkeet apteekista.

Lääkemuutoksen yhteydessä apteekille toimitetaan uusi lääkelista sekä laitetaan sähköisen tilausjärjestelmän tilauskenttään/ turvasähköpostiin maininta muutoksesta. Apteekki toimittaa lääkemuutoksen mukaiset lääkkeet hoitoyksikölle. Hoitoyksikön hoitohenkilöstö voi lääkärin määräyksestä poistaa muuttuneen lääkkeen annospusseista. Annosjakelupussin avaamisen tekevän hoitohenkilön on aina kirjattava avaamisen syy, päivämäärä, avaajan nimi ja organisaatio potilastietojärjestelmään. Apteekilla tulee olla lääkkeiden tunnistamiseen liittyvä tukipalvelu, jota hoitoyksikön henkilöstö voi käyttää esim. poistaessaan lääkkeitä annospusseista. Apteekilta tulee olla saatavissa tukipalvelua apteekin aukioloaikana. Asiakkaalla on kerralla kotonaan kahden viikon lääke-erä tai apteekin kanssa erikseen sovituksi esim. loma-aikana voidaan tilata 4-viikon lääkkeet asiakkaalle.

Hoitoyksikön henkilöstö lähettää sähköisellä tilausjärjestelmällä/ turvasähköpostilla apteekkiin tilauksen erikseen sovittuun ajankohtaan mennessä. Tilauksessa on asiakkaiden nimet ja syntymäajat sekä selvitys siitä, mitä muutoksia asiakkaiden lääketilaukseen on tulossa.

Kiireettömät lääkemuutokset toteutetaan aina annosjakelujakson vaihtuessa. Kiireelliset muutokset, kuten esimerkiksi kesken annosjakelujakson aloitettavat lääkärin kiireelliseksi arvioimat uudet lääkelisäykset, toimitetaan toimintayksikköön erillisissä lääkepakkauksissa ilman eri korvausta mahdollisimman pian ja viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Hoitoyksikkö voi korvauksetta keskeyttää annosjakelun asiakkaan joutuessa sairaalaan tai päättää annosjakelun asiakkaan poistuessa palvelun piiristä. Jos asiakkaan lääkkeet ovat tilattu ja annospussit jaettu ennen apteekin saamaa tietoa keskeytyksestä, veloitetaan lääke-erä asiakkaalta ja annosjakelupalkkio tilaajalta.

Apteekki huolehtii asiakkaiden hävitettävien lääkkeiden kuljettamisesta apteekkiin lääke-toimitusten yhteydessä.

TOIMIJOIDEN VÄLINEN YHTEYDENPITO

Lääkkeiden annosjakelun käyttöönoton aloituspalaveri: Palvelun aloituspalaverissa apteekin annosjakeluvastaava/-t ja tilaajan/ hoitoyksiköiden edustajat sopivat annosjakelun käytännön järjestelyistä kuten käytännön toiminnasta: yhteys- tai vastuuhenkilöstä, tiedonkulusta, laskutuksesta jne. Lisäksi sovitaan siirtymävaiheen käytännöistä ja menetelmistä. Tarvittaessa apteekki perehdyttää toimintayksiköt lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun ilman eri korvausta. Apteekki pitää tarvittaessa myös myöhemmin korvauksetta toimintayksikölle lääkkeiden annosjakeluun liittyvää koulutusta/ perehdytystä.

Apteekissa tulee olla nimettynä annosjakeluvastaavat ja varahenkilöt, jotka hoitavat käytännön yhteydenpidon hoitoyksikön henkilöstöön ja hyvinvointikeskusten lääkäreihin. Nämä henkilöt tai muu apteekin tarjoama lääkeneuvontapalvelu vastaavat myös lääkeneuvonnasta ja muusta toimintayksikön farmaseuttisesta tuesta hoitoyksikön henkilöstölle liittyen esim. lääkevalmisteiden tunnistamiseen ja käyttöön liittyvissä asioissa. Jos apteekilla on em. neuvontaa varten valtakunnallinen neuvontapalvelu, neuvontaa ja ohjausta annetaan myös paikallisesta apteekista.

Annosjakelun toteutumista seurataan yhteistyöpalaverissa, joita järjestetään vähintään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa. Apteekki kutsuu yhteistyöpalaverin koolle. Yhteistyöpalaverissa on läsnä apteekista ja hoitoyksikön lääkkeiden annosjakelun vastuuhenkilöt ja tarvittaessa muuta henkilöstöä. Yhteistyöpalaverissa käydään läpi palvelun toimivuutta ja laatua sekä kartoitetaan mahdollisia kehityskohteita puolin ja toisin. Yhteistyöpalaverista kirjoitetaan muistio ja sovittujen kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan.

Apteekki sitoutuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön tilaajan/ hoitoyksikön kanssa palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Apteekilta odotetaan aktiivista otetta palvelujen ja toiminnan kehittämisessä.

PALVELUN LAADUNVALVONTA JA RAPORTOINTI

Apteekki ja hoitoyksikkö seuraavat ja dokumentoivat laatupoikkeamia lääkeshoidon ja annosjakelun prosessista. Hoitoyksikkö täyttää havaitsemistaan annosjakelun poikkeamista laatupoikkeamalomakkeen ja lähettää sen apteekille ja tilaajan yhdyshenkilölle.

Mikäli laatupoikkeama ilmenee, ryhdytään tilanteen edellyttämiin toimenpiteisiin välittömästi. Ensisijaisesti varmistetaan, että asiakkaalle ei ole aiheutunut haittaa tai vaaraa. Mikäli lääke puuttuu, se korvataan ilman, että asiakkaalle tulee lääkehoitoon katkoksia. Jokainen laatupoikkeama kirjataan laatupoikkeamalomakkeelle, se arvioidaan, syy selvitetään, korjataan sekä ryhdytään ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin vastaavanlaisen poikkeaman välttämiseksi. Laatupoikkeaman aiheuttaja vastaa poikkeamista aiheutuneista lisäkustannuksista.

Apteekin tulee raportoida Oulun kaupungin nimeämälle yhdyshenkilölle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Apteekilla tulee olla luotettava laadunvarmistusjärjestelmä. Myös ”Läheltä piti”-tilanteet dokumentoidaan ja arvioidaan. Apteekki ylläpitää seurantaan annosjakelun laadunvalvonnasta ja sujuvuudesta.

Virhe, hinnanalennus

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjassa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on apteekilla.

Mikäli apteekki ei korjaa toimintaansa tilaajan asettamassa määräajassa, on tilaajalla oikeus hinnanalennukseen jokaiselta alkavalta kahden viikon jaksolta, jolloin toimintaa ei ole korjattu, osoittamatta, että tästä on syntynyt vahinkoa. Hinnan alennus on suuruudeltaan 50 %. Täten jos palvelutoiminnan laadun taso alenee jollakin laadun osa-alueella sovitusta, voi tilaaja yksipuolisesti alentaa kaikkien palveluseteliasiakkaiden palveluhintaa 50 %:lla siksi ajaksi, kunnes palvelun laatu on apteekin toimesta palautettu ennalleen.

APTEEKIN ARKISTOINTI JA DOKUMENTOINTI

Reseptitiedot säilytetään apteekin reseptinkäsittelyjärjestelmän aktiivirekisterissä 13 kk (tietosuojavaltuutetun linjaus Dnro 793/41/97). Arkistoituna reseptitietoja säilytetään rekisterissä lain velvoittaman säilytysajan 5 vuotta (Fimean määräys 2/2016). Hoitoyksikön lääkitysmuutosilmoituksia säilytetään apteekissa 12 kk. Näiden lisäksi annosjakeluyksiköstä tarvittaessa löytyy jokaisesta annospussista kuva tai muu raportti mahdollisten poikkeamien tai muiden epäselvyyksien selvittämistä varten.

Laskutusdokumentaatio säilytetään verottajan ohjeiden mukaisesti.

VASTUUNJAKOTAULUKKO

VASTUUALUE	HOITO-YKSIKKÖ	AP-TEEKKI	LÄÄ-KÄRI	ASIAKAS
Lääkekustannukset				x
Lääkehoidon tarkastus	x	x	x	
E-reseptien uusinta	X	X	X	
Reseptien säilytys ja seuranta		x		
Annosjakelun lopetus, tauotus, uudelleen aloitus	X			
Lääkemuutoksista ilmoittaminen apteekille	x		x	
Annosjakelun tilaus apteekista	x			
Apteekkiin saapuneen tilauksen lääke- ja annosmuutosten tarkistus ja käsittely		x		
Lääkkeiden tilaaminen annosjakeluyksiköstä		x		
Lääkkeiden hävittäminen		x		
Annospussien tai muulla tavalla pakattujen lääke-erien vastaanottaminen ja toimittaminen tilaajalle hoitoyksikköön		x		
Kuljetuksen järjestäminen apteekin ja tilaavien hoitoyksikköjen välillä		x		

Kuljetuksen vakuuttaminen		x		
Annosjakelulääkkeiden säilytys-laatikko		X		

1.4. Ympäristöasiat

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Oulun kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävästi kehittyksen mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopuissa Oulun kaupungin ympäristöohjelman (Kaupunginhallitus 12.5.2014, § 231) kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

2. Palvelusetelin arvo lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa

Hyvinvointilautakunta päättää palvelusetelin kulloisenkin arvon

3. Hinnat ja hintojen muutos

Apteekki sitoutuu palvelusetelijärjestelmään liittyessään noudattamaan sääntökirjassa olevia määräyksiä.

Apteekki antaa lääkkeiden koneellisen annosjakelun hinnan kahden (2) viikon lääke-erän toimitukselle/ yhtä asiakasta kohden, joka voi olla enintään 9 euroa (alv 0%). Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset mahdolliset matka-, päivärahat, ylityö- sekä toimitus-, laskutus- ja toimistokulut mukaan lukien.

Hinnaston lisätiedoissa apteekki voi ilmoittaa, jos tarjoaa palvelua ainoastaan tietyille Oulun kaupungin alueille.

Hinta on ilmoitettava kahden desimaalin tarkkuudella. Hintoihin tulee sisältyä kaikki tämän sääntökirjan ja sen liitteiden mukaisista ehdoista aiheutuvat kustannukset. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja, kuljetuskustannuksia, yhteydenpitoon (esimerkiksi puhelut) liittyviä palvelumaksuja tms. ei hyväksytä, niiden tulee sisältyä annettuihin hintoihin. Lääkekustannukset eivät kuulu annettavaan ko. palveluun. Apteekki laskuttaa suoraan asiakasta toimitetuista lääkkeistä.

Jos apteekin hinta on lautakunnan määräämää enimmäishintaa alempi, apteekki voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Apteekin ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle 31.10 mennessä PSOP-järjestelmän kautta.

Tuottaja voi laskea hintoja läpi vuoden.

Apteekki laskuttaa asiakkaalta lain ja asetuksen mukaiset lääkekustannukset. Apteekki ei peri muita maksuja esim. laskutus- ja toimistokuluja asiakkaalta. Tilaaja ei vastaa asiakaiden maksamattomista lääkelaskuista.

LIITTEET

Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo.

Liite 2: Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajille

Liite 2.1: Käsittelytoimien kuvaus

Liite 2.2: Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

Liite 2.3: Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Liite 2.4: Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista

Liite 1

Palveluntuottajan on toimitettava Oulun kaupungille seuraavat liitteet:

Voimassa oleva potilasvakuutus	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Apteekilla on Fimean lupa tai sopimuksesta tehty ilmoitus Fimeaan joko kohdan a) tai b) mukaan	
a) Apteekilla on Fimean lupa harjoittaa annosjakelun valmistustoimintaa	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
b) Apteekilla on sopimus lääkkeiden koneellisesta annosjakelusta koneellisen annosjakelun luvan saaneen alihankkijan (annosjakeluyksikön) kanssa. Apteekki on tehnyt Fimeaan ilmoituksen em. sopimuksesta.	<input type="checkbox"/> liitedokumentti sopimuksesta, annosjakeluyksikön luvasta ja Fimeaan tehdystä ilmoituksesta
Selvitys lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun nimetyistä vastaavista henkilöistä (vastaava henkilö ja varahenkilö) ja heidän työkokemuksestaan. Apteekki voi esittää selvityksenä itsensä laatiman selvityksen kunkin henkilön koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyydestä tai jäljennökset kunkin henkilön tutkintotodistuksesta ja ansioluettelosta.	<input type="checkbox"/> liitedokumentit
Apteekilla on lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka pitää sisällään kuvauksen annosjakeluyksikön ja apteekin prosesseista, mm. lääkkeiden pakkaamisen valvonta, lääkityksen varmistaminen, toimitusten oikea aikaisuus, varautuminen mahdollisiin häiriöihin palvelun suorittamisessa ja palvelun jatkuvuuden takaamisen keskeytyksettä.	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Tilajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti

Kumppani ohjelmaan	
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty; TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista; sekä TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen. TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Todistus siitä, että sopimuspuoli järjestää lakisääteisen työterveyshuollon TAI Jos palveluntuottaja ei ole liittynyt Luotettava Kumppani ohjelmaan	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Palvelun hinnat	tallennetaan järjestelmään
Henkilötietojen käsittelyyn liittyen ”Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista” (Liite 2.4)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

Oulun kaupunki ei lähtökohtaisesti hyväksy palveluntuottajan tai tietojärjestelmätoimittajan omia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) soveltaminen alkoi 25.5.2018. Tämän johdosta Oulun kaupunki on laatinut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja siihen liittyvät tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelystä. Kyseiset ehdot perustuvat Kuntaliiton malliehtoihin (versio 4, maaliskuu 2018) henkilötietojen käsittelystä.

Edellä mainitut henkilötietojen käsittelyn ehdot ja tilaajan ohjeet ovat osa sääntökirjaa ja niihin tulee palveluntuottajan sitoutua hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta ja Seloste käsittelytoimista lähetetään palveluntuottajalle täytettävässä muodossa palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen.

15.5.2018

Henkilötietojen käsittelyn ehdot Palveluntuottajalle

1. Yleistä

- 1.1. Nämä henkilötietojen käsittelyn ehdot (jäljempänä "Ehdot") on osa Palvelusetelin sääntökirjaa (jäljempänä "Sääntökirja") 25.5.2018 alkaen. Näissä ehdoissa määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei näissä ehdoissa ole toisin sovittu.
- 1.2. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sääntökirjan mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.
- 1.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelijänä näiden Ehtojen sekä näiden Ehtojen liitteiden mukaisia ohjeita sekä ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "Käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden Ehtojen liitteessä 1 "Käsittelytoimien kuvaus" ja liitteessä 2 "Ohjeet käsittelijöille". Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan käsittelytoimien kuvauksessa ja käsittelijöiden ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään selostetta Tilaajan lukuun suoritettavista henkilötietojen käsittelytoimista (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").
- 2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä veloitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista Tilaajan ohjeiden (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle") mukaisesti, joilla varmistetaan, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu Sääntökirjan vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden

15.5.2018

luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasetoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteeseen (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista"), jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle viipymättä.

- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Palveluntuottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteys henkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteys henkilön yhteystiedot Tilaajalle (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista").
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä viipymättä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät ilman eri korvausta.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa em. toimenpiteistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuneista lisäkuluista Tilaajaa.
- 3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat Tilaajan ohjeissa (Liite 2 "Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle").

4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä Sääntökirjassa sekä näissä Ehdossa ja näiden Ehtojen liitteissä esitettyjä ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti, ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sääntökirjan mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sääntökirjan mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, noudattavat sovittuja ja lainsäädännössä määriteltyjä salassapitoehtoja.

15.5.2018

5.2. Palveluntuottaja on velvollinen varmistamaan, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Sääntökirjan, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sääntökirjan lisäksi näiden Ehtojen ehtoja.

6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Sääntökirjassa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sääntökirjan mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottajalla on velvollisuus vaihtaa alihankkijaa Tilaajan vaatimuksesta.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtaminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

7. Palvelun paikka

7.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Palveluntuottajalla ja Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Käsiteltäessä henkilötietoja etäyhteyden välityksellä, käsittelijän tulee olla ja käsittelyn tulee tapahtua Euroopan talousalueella.

7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, molemmat osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti Tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja annettava Tilaajalle liitteen (Liite 3 "Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") mukaiset tiedot tietoturvaloukkauksesta välittömästi ja kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan.

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

15.5.2018

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi liitteessä (Liite 3 " Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta") tarkemmin kuvatulla tavalla.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.1. Palveluntuottajaksi hyväksymisen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Palveluntuottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää hallussaan olevat kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

Liitteet

Liite 1	Käsittelytoimien kuvaus
Liite 2	Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
Liite 3	Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
Liite 4	Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista

KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet

Tilaaaja: Oulun kaupunki, hyvinvointipalvelut

Palveluntuottaja:

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan Palvelusetelituottajaksi, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä Palveluntuottajan on noudatettava Palvelusetelin Sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseen liittyen seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja:

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan tuottamaan palvelusetelipalvelua.

Palveluntuottaja voi käsitellä palvelun tuottamiseen nähden tarpeellisia henkilötietoja joko omassa asiakastietojärjestelmässä tai eri sopimukseen perustuen käyttäen Tilaaajan asiakastietojärjestelmää.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaoloajan ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

(Perustuu henkilötietojen käsittelyn Ehtoihin. Numerointi viittaa Ehtojen vastaaviin kohtiin.)

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.3 Palveluntuottaja ei saa käsitellä eikä muulla tavoin hyödyntää Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Palvelusetelin Sääntökirjan mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.3.1 Palveluntuottaja ei esim. saa hyödyntää Tilaajan henkilötietoja muiden kuin Tilaajan asiakkaiden palveluiden tuottamisessa.

3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaajan tietojärjestelmässä:

3.3.2.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.

3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle kaikista Tilaajan tietojärjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista.

3.3.3 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötiedot ovat Palveluntuottajan tietojärjestelmässä.

3.3.3.1 Palveluntuottajan tulee nimetä tietojärjestelmälle omistaja ja vastuhenkilö tai pääkäyttäjä.

3.3.3.2 Palveluntuottajan tulee dokumentoida tietojärjestelmän valvonta- ja ylläpitovastuut.

3.3.3.3 Palveluntuottajan tulee arvioida ja dokumentoida tietojärjestelmään kohdistuvat tietoturvaohjeet, analysoida riskit (esim. sivullisen pääsy tietoihin, tietosuojarikkomukset, tietojen katoaminen) sekä laatia niistä hallinta-, suojaus- ja toipumissuunnitelma.

3.3.3.4 Palveluntuottajalla tulee olla tietojärjestelmänsä ajantasaiset, riskiarvion mukaiset dokumentaatiot (esim. prosessi-, käytötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatiot).

3.3.3.5 Palveluntuottajan tulee dokumentoida, mitä Tilaajan henkilötietoja Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä ja kuka niitä käsittelee.

3.3.3.6 Palveluntuottajan tulee dokumentoida menettelytavat, joihin perustuen järjestelmän teknistä ja organisatorista turvallisuutta testataan ja arvioidaan säännöllisesti.

3.3.3.7 Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja luokitella tietojärjestelmässä käsiteltävät tietosisällöt (henkilötietoryhmät).

3.3.3.8 Palveluntuottajan tulee selvittää ja dokumentoida tietojärjestelmässä mahdollisesti käsiteltävät erityiset henkilötietoryhmät tai alle 16-vuotiaita koskevat tiedot.

3.3.3.9 Mikäli tietojärjestelmässä käsitellään arkaluonteisia henkilötietoja tai riskitaso sitä muuten edellyttää, Palveluntuottajan tulee suojata tiedot joko salakirjoittamalla (tietokannan suojaus) tai pseudonymisoinnalla.

Liite 2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

- 3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaajan henkilötietojen käsittelytoimet (esim. muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla. Erityisten henkilötietoryhmien osalta tulee lokiin kirjata myös tietojen katselu.
 - 3.3.3.11 Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja Palveluntuottajan on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain ylläpitohenkilöstölle.
 - 3.3.3.12 Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään.
 - 3.3.3.13 Palveluntuottajan on pyydettäessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaajalle veloitusetta.
 - 3.3.3.14 Tietojärjestelmän tulee tukea suostumusten ja kieltojen hallintaa, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen ja/tai käsittelyn voi kieltää.
 - 3.3.3.15 Henkilötietojen käsittely tulee minimoida niin, että Palveluntuottajan toimesta käsitellään vain käyttötarkoitukseen nähden tarpeellisia henkilötietoja.
 - 3.3.3.16 Järjestelmässä tulee voida käyttää suojatoimena henkilötiedon anonymisointia tai pseudonymisointia silloin, kun se riskiarvion perusteella on tarpeellista.
 - 3.3.3.17 Palveluntuottajan tulee suojata tietoliikenneyhteydet käyttämiensä tietojärjestelmien välillä asianmukaisia tiedonsiirtoprotokollia käyttäen.
 - 3.3.3.18 Palveluntuottajan tulee toteuttaa sisäänrakennetun ja oletusarvoisen tietosuojan vaatimukset.
 - 3.3.3.19 Palveluntuottajan on huomioitava tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset myös sovelluskehityksessä.
 - 3.3.3.20 Palveluntuottajan ei tule käyttää tietojärjestelmän testauksessa oikeaa henkilötietoa, vaan anonymisoitua, pseudonymisoitua tai testikäyttöön generoitua tietoa.
 - 3.3.3.21 Palveluntuottajan tulee laatia pääsynvalvontaperiaatteet pääsyoikeuksia varten:
 - 3.3.3.21.1 Järjestelmän käyttäjän luonti-, muutos ja poistoprosessi oltava kuvattuna.
 - 3.3.3.21.2 Järjestelmän käyttöoikeuksien säännöllinen tarkastaminen oltava kuvattuna.
 - 3.3.3.21.3 Kaikilla järjestelmän käyttäjillä tulee olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset.
 - 3.3.3.21.4 Kaikki järjestelmän käyttäjät tulee olla dokumentoituna (myös pääkäyttäjät ja ylläpitäjät)
 - 3.3.3.21.5 Mikäli järjestelmään kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasalla, Palveluntuottajan tulee kuvata salasanapolitiikka.
 - 3.3.3.21.6 Mikäli järjestelmään kirjaudutaan toimikortilla, tulee sen toiminta kuvata.
 - 3.3.3.22 Yksittäisen käyttäjän kirjautumiset/epäonnistuneet kirjautumiset on pystyttävä tarvittaessa jälkikäteen selvittämään, mikäli tämä on riskiarvion perusteella tarpeen.
 - 3.3.3.23 Palveluntuottajan tulee laatia tietojärjestelmän varmuuskopiointisuunnitelma:
 - 3.3.3.23.1 Huomioitava erilaiset tietojen palautustarpeet.
 - 3.3.3.23.2 Varmuuskopiot on suojattava asianmukaisesti.
 - 3.3.3.23.3 Varmuuskopioiden palauttamista testataan säännöllisesti.
 - 3.3.3.24 Palveluntuottajan tulee toteuttaa tietojärjestelmän tietoturvapäivitykset riskiarvion mukaisesti riittävällä tasolla.
- 3.3.4 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun henkilötietoja käsitellään analogisesti (paperiaineisto):
- 3.3.4.1 Henkilötietoja sisältävä analoginen aineisto on säilytettävä lukitussa tilassa, johon pääsyä valvotaan. Ko. aineiston säilyttämiseen käytettävän lukitun tilan pääsvalvonnan suorittamista tulee dokumentoida kirjallisesti.

Liite 2 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

- 3.3.4.2 Henkilötietoja sisältävään analogiseen aineistoon kohdistuvista häiriö- tai ongelmatilanteista, kuten esimerkiksi vesivahingoista, tulipaloista, murroista tms., tulee ilmoittaa Tilaajalle viivytyksettä.
- 3.3.4.3 Palveluntuottaja saa suorittaa Tilaajan lukuun tarkoituksenmukaisia tiedonsiirtoja vain Tilaajan kirjallisten ohjeiden mukaisesti.

3.5. Mahdolliset ennakkokuulemiset ja niiden ajankohdat ilmoitetaan Palveluntuottajalle etukäteen. Tilaaja voi pyytää Palveluntuottajaa esim. täydentämään tai päivittämään laadittuja dokumentteja, joihin tarvitaan henkilötietojen käsittelijän kuvauksia henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta tms.

3.6 Rekisteröityjen tieto- ja tarkastuspyyntöjä koskeva ohjeistus Palveluntuottajalle:

1. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa rekisteröityjä toimittamaan allekirjoitetut kirjalliset tarkastuspyynnöt suoraan Oulun kaupungin kirjaamoon (PL 27, Torikatu 10, 90015 Oulun kaupunki)
2. Mikäli rekisteröity esittää em. pyynnön suullisesti, Palveluntuottajan tulee ensisijaisesti ohjeistaa rekisteröityä kirjallisen pyynnön tekemiseen. Jos kirjallinen pyyntö ei ole mahdollinen, Palveluntuottaja tulee ottaa suullinen pyyntö vastaan ja varmistaa pyytäjän henkilöllisyys ja toimittaa pyyntö Oulun kaupungin kirjaamoon.
3. Tilaaja toimittaa rekisteröityjen tarkastuspyynnöt Tilaajan organisaatiossa oikealle rekisterinpitäjälle.
4. Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa pyydetyt tiedot pyydetyssä muodossa viipymättä Tilaajalle.
5. Tilaaja toimittaa pyydetyt tiedot saatuaan ne Palveluntuottajalta.

3.7 Palveluntuottajan tulee esim. mahdollistaa Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan pääsy tiloihin ja järjestelmiin, joissa Tilaajan henkilötiedot ovat.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Tilaajan niin edellyttäessä, kaikkien Palveluntuottajan alaisuudessa toimivien henkilöiden, joilla on pääsy henkilötietoihin ja/tai oikeus käsitellä henkilötietoja, tulee lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kolmen (3) vuoden välein.

6. Alihankkijat jotka käsittelevät henkilötietoja

6.2. Palveluntuottajan mahdollisella alihankkijalla, jonka Tilaaja on hyväksynyt, tulee olla vastaava kelpoisuus ja palvelun tuottamisen edellytykset kuin Palveluntuottajalla.

6.4. Palveluntuottajan tulee perehdyttää alihankkijat henkilötietojen käsittelyn ehtoihin ja Tilaajan ohjeisiin. Alihankkijoiden tulee Tilaajan niin edellyttäessä lukea ja allekirjoittaa Tilaajan Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kolmen (3) vuoden välein.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.2. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle kaikki Tilaajan 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.

9.2.1 Ohjeistus Palveluntuottajalle analogista (paperimuotoista) aineistoa koskien:
Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja tulee toimittaa Tilaajalle hallussaan olevat Tilaajan analogiset aineistot järjestettynä ja luetteloituna Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

9.2.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle sähköistä aineistoa koskien

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja siirtää sähköisessä muodossa olevat henkilötiedot Tilaajan järjestelmään Tilaajan kulloinkin erikseen ohjeistamalla tavalla.

Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaajalle säännöllisesti ja ilman erillisiä kustannuksia.

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

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

Tietojenkäsittelijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, kuitenkin viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen havaittuaan asiasta rekisterinpitäjälle. Siltä osin, kun kaikkia tietoja ei ole mahdollista toimittaa samanaikaisesti, tiedot voidaan toimittaa vaiheittain ilman aiheetonta viivytystä. Ilmoittaminen tulee tehdä tällä lomakkeella.

1. Tietojenkäsittelijän tietosuojavastaavan tai "vastuutahon" nimi ja yhteystiedot
2. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
 - 2.1 asianomaisten rekisteröityjen ryhmät
 - 2.2 ryhmien arvioidut lukumäärät
 - 2.3 henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
3. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista
4. Kuvaus toimenpiteistä, joita tietojenkäsittelijä ehdottaa tai jotka tietojenkäsittelijä on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta, tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Perustiedot tietoturvaloukkauksesta

Mahdollisimman tarkka kuvaus tietoturvaloukkauksesta kaiken saatavissa olevan tiedon perusteella:

1. Milloin tietoturvaloukkaus tapahtui?
2. Miten tietoturvaloukkaus tapahtui?
3. Mikäli tämä ilmoitus tehdään säädetyin määräajan ulkopuolella, ilmoita perustelut tälle.
4. Minkälaisia suojakeinoja (organisatorisia/teknisiä) organisaatiolla oli käytössä tapahtuneen kaltaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi?

Henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus kohdistui

1. Mihin henkilötietoryhmiin ja rekisteröityjen ryhmiiin tietoturvaloukkaus kohdistui? Kohdistuiko tietoturvaloukkaus erityisiin henkilötietoryhmiin (esim. arkaluonteisiin henkilötietoihin)?
2. Kuinka montaa rekisteröitynyttä tietoturvaloukkaus koskee?
3. Ovatko ko. rekisteröidyt tietoisia tietoturvaloukkauksen tapahtumisesta?
4. Kuvaile potentiaalisia, rekisteröityjä ja heidän yksityisyyden suojaansa koskevia riskejä ja haittoja jotka tietoturvaloukkauksesta johtuvat.
5. Onko organisaatiolle tullut yhteydenottoja rekisteröidyiltä tietoturvaloukkauksen johdosta?
6. Onko organisaatio ohjeistanut rekisteröityjä mahdollista toimista, joilla he voivat pyrkiä rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

Liite 3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta

1. Onko palveluntuottaja ryhtynyt toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen seurausten minimoinniksi tai rajoittamiseksi? Kuvaile näitä toimenpiteitä.
2. Onko altistunut tieto saatu takaisin palveluntuottaja haltuun? Jos kyllä, kuvaile miten ja milloin tämä tapahtui.
3. Minkälaisiin toimiin palveluntuottaja on ryhtynyt vastaavanlaisten tietoturvaloukkausten estämiseksi jatkossa?

Muuta

1. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta Poliisille?
2. Onko palveluntuottaja tehnyt ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta jollekin muulle viranomaiselle, mukaan lukien tietosuojan valvontaviranomaiset Euroopan unionin jäsenvaltioissa?

Ohje

Henkilötietojen käsittelijä voi käyttää tätä mallilomaketta dokumentoidessaan vastuullaan olevaa käsittelyä. Kysymyksessä on mallilomake tietosuoja-asetuksen 30 artiklan mukaisesta selosteesta käsittelytoimista.

Tarkempia ohjeita selosteen sisällöstä saa selostetta käsittelytoimista koskevasta ohjeesta.