

**SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN
TUOTTAMISESTA**

Lohjenneen hampaan hoito

Oulun kaupunki

Hyväksytty 31.5.2022

YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat 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 hyväksytään 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 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 vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

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 palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.
 - Suun terveydenhuollon palvelusetelin arvo on tasasuuruinen

5. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. www.parastapalvelua.fi

3. Palveluntuottaja

3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnistautee tunnisteiden avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmaan. (www.tilaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt/vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, 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.

Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Tilaajalle valvonnan kannalta olennaiset tiedot. Lisäksi Palveluntuottajan tulee sallia Tilaajan palveluyksikköön tekemät valvonta-/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.

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 palveluntuottajien 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 hoitanut 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 viranomismääräyksiä ja ohjeita. Palvelujen tuottajan

tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Jos palveluntuottaja irtisanoutuu Oulun kaupungin palvelusetelituottajuudesta, irtisanomisaika sovitaan tilaajan kanssa siten, että asiakkaiden jatkohoito voidaan turvata. Tarjottavan palvelun hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Kunnalla 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 viranomais selvitykset 12 kuukauden välein

omalta ja alihankkijoiden osalta, jolleivät palveluntuottaja ja alihankkija ole liittyneet 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 palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. 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. Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa tai mikäli palveluntuottaja myöhemmin ryhtyy käyttämään alihankkijaa, palveluntuottajan on esitettävä selvitys käyttämistään alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelusetelipalvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Raportit tulee lähettää sähköisesti Kirjaamoon, terveyspalveluihin osoitettuna suojattua sähköpostia käyttäen

kirjaamo@ouka.fi tai kirjallisesti postin välityksellä Oulun kaupungin kirjaamo (PL 71, Kansankatu 55A, 90015 Oulun kaupunki).

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden palvelusetelitoiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä PSOP-järjestelmään.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava suun terveydenhuollon palvelusetelistä vastaavalle henkilölle 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.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.

Palveluntuottaja noudattaa velvoittavan (työsopimuslaki, työehtosopimuslaki) lainsäädännön edellyttämässä laajuudessa 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. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla lainsäädännön tai hänen tarpeensa edellyttämä turvallinen ja esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin. Jos samalla palveluntuottajalla on sekä esteetön että esteellinen toimitila, palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Tällöin edellytetään, ettei palveluntuottajan palvelusta perimä hinta eroa toimitilojen välillä. Tieto toimitilan esteellisyydestä tulee olla selkeästi näkyvillä PSOP-järjestelmässä.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

4.1. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja 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.

Lohjenneen hampaan hoidon palveluseteli myönnetään Oulun kaupungilla työskentelevän suun terveydenhuollon ammattihenkilön arvion perusteella.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. 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, palvelusetelin arvo ja myönnettävä palvelu. 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 sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä tai esim. soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa 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 2 viikkoa molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen.

Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas vastaa itse palvelusetelin arvon yli menevistä kustannuksista. Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; 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. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen mikäli asiakas on tunnistettavissa. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä 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.

Asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osan, ostamansa lisäpalvelut ja mahdolliset hammaslaboratoriokustannukset kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Kunta ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle. Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai palvelusta 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. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

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

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Palveluntuottaja kirjaa potilasasiakirjatiedot antamastaan hoidosta omaan potilastietojärjestelmäänsä potilasasiakirja-asetuksen (STM 94/2022) mukaisesti viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Lisäksi palveluntuottaja merkitsee toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) PSOP-järjestelmään viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Palvelusetelijärjestelmän tapahtumakirjausten tulee olla yhtenäiset potilaskertomuksen kanssa, koska niiden perusteella tapahtuu palvelutapahtumien laskutus. Palveluntuottajan potilastietojärjestelmän tulee olla Kanta-yhteensopiva ja siihen tulee olla mahdollisuus luoda ostopalveluvaltuutus, jonka nojalla kunta voi tallentaa potilastiedot suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa ja jonka avulla voidaan tulevaisuudessa kerätä myös THL:lle toimitettavat Hilmo-tiedot, [ostopalveluvaltuutus](#).

Palveluntuottajan ja kunnan tulee varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Asiakkaalle palvelua tuottaessa syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii. 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 palvelun tuottajan 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.

Tarkempi selvitys potilasasiakirjojen toimittamisesta Oulun kaupungille on kuvattu liitteessä 3. Palveluntuottajan on luovutettava asiakas- ja potilasasiakirjat mahdollisimman pian sen jälkeen, kun asiakkuus on päättynyt ja tarvetta asiakkaan henkilötietojen käsittelylle ei ole.

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 vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta

yksityisestä henkilöstä saamia 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.

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

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

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

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

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

Laskutus tapahtuu PSOP- järjestelmän kautta kohdan 8.3 mukaan.

8.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Asiakas pystyy vertailemaan PSOP- järjestelmässä eri palveluntuottajien hintoja ja omavastuuosuuttaan.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Oulun kaupungin asiakasmaksuyksikköön heti ongelmien tultua ilmi. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

8.3. Laskutus PSOP-järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteiden, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä.

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.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään viipymättä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilityksineiston. Lasku maksamisen edellytyksenä on, että palvelu on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään ja potilasasiakirjat toimitettu Oulun kaupungille.

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 velvollisuutensa ottaa tai pitää voimassa tämän kohdan mukaisen vakuutusturvan taikka siitä, että vakuutusturva ei ole ollut määrältään riittävä kattamaan vahinkoja. Mikäli palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttama vahinko jää palveluntuottajan palvelulle ottaman vakuutuksen omavastuusuutta pienemmäksi, palveluntuottaja on siitä huolimatta velvollinen korvaamaan vahingon asiakkaalle.

10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen 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.

2 PALVELUKOHTAINEN OSA – Lohjenneen hampaan hoito palvelusetelillä

1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Oulun kaupungin velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja toimialueensa kuntalaisille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä kaupungin suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa (Terveydenhuoltolaki 51§).

Oulun kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat asiakkaat asettamiensa kriteerien mukaan. Kriteereinä ovat yli 18 vuoden ikä ja tarve puolikiireellisen ja kiireettömän hampaan lohkeaman korjaukseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä.

2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Suun terveydenhuollon palvelusetelin voi myöntää Oulun kaupungin suun terveydenhuollon ammattilainen. Palvelusetelin myöntäjän tulee olla esteetön. Oulun kaupungilla virka- ja työsuhteessa oleva hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja, joka työskentelee myös palvelusetelin tuottajalla, ei voi myöntää asiakkaalle palveluseteliä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Oulun kaupunki antaa palvelusetelin asiakkaalle, joka on valinnut palvelusetelin palvelumuodokseen, ja ohjeistaa häntä palvelusetelin käytössä.

Mikäli asiakas valitsee palvelusetelin, suunterveyden palvelusetelineuvonnan työntekijä antaa asiakkaalle listan kunnan hyväksymistä palveluntuottajista tai tiedon missä voi vertailla tarjolla olevia palveluntuottajia. Lisäksi asiakkaalle annetaan ohje palvelusetelin käyttöä varten ja ohjataan asiakasta palvelusetelin käytössä. Myöntäessään palvelusetelin Oulun kaupunki varmistaa, että palveluntuottajan

käyttöön saadaan riittävät potilastiedot. Asiakas näkee hänelle myönnetyn palvelusetelin tiedot kirjautumalla PSOP-järjestelmään.

Hyväksytyään palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan. Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelun aloittamisen ajankohdasta huomioiden hoitotakuun asettamat rajoitukset. Palvelusetelin voimassaoloa määritetään palvelusetelissä ja se myönnetään korkeintaan 3 kuukauden ajalle. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen kokonaisuuteen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty.

Palvelusetelin saanut asiakas voi hakeutua kenelle tahansa palveluntuottajaksi hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Asiakas ottaa yhteyttä Oulun kaupungin hyväksymään palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat suun terveydenhuollon palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva suun terveydenhuollon palveluseteliä käyttävä asiakas. Sopimuksen ehdot määräytyvät palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä tämän toimintaohjeen mukaisesti. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

3. Palvelusetelin määräytyminen, arvo ja hinnoittelu

Suun terveydenhuollon täysi-ikäiselle asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä puolikiireellisen tai kiireettömän lohjenneen hampaan hoitoon.

Lohjenneen hampaan hoidon palveluseteli on tasasuuruinen palveluseteli

- setelin arvo on 75 euroa

Palveluntuottaja määrittää lohjenneen hampaan hoidolle yhden kiinteän hinnan.

Palvelusetelin arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat yhden lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet ja hoitoon tarvittavat materiaalit. Palveluseteli sisältää myös esimerkiksi mahdollisen puudutuksen ja mahdollisesti tarvittavat kuvantamistutkimukset. Hampaan lohkeaman hoito voi käytännössä vaihdella

pienestä hionnasta vaikeaan poistoon. Mahdollinen esilääkitys ei sisälly palvelusetelin arvoon. Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, antaa potilasinformaatiota hoidosta sekä antaa hoitoon valmistautumisohjeet, vastaa hoidosta sekä hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta (omahoito/seuranta, jatkohoito). Palveluntuottaja myös huolehtii hoitamansa asiakkaan jälkihoidosta kuten mahdollisista jälkikontrolleista ja ompeleiden poistoista sekä kotihoidon ohjauksen antamisesta ja ne sisältyvät palvelusetelin arvoon.

Mikäli lohkeaman hoidossa päädytään suun ulkopuolella valmistettuun tai laboratoriovalmisteiseen täytteeseen tai hampaan kruunutukseen, palveluntuottaja voi käyttää valitsemaansa hammaslaboratoriota. Palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta laboratorio-, materiaali- ja toimenpidekustannukset palvelusetelin arvon ylimenevältä osalta. Lisäkuluista tulee keskustella asiakkaan kanssa paikkamateriaalia valittaessa ennen paikan valmistamista ja hoitosuunnitelma tulee kirjata selkeästi potilasasiakirjoihin.

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja toimittaa palveluseteliasiakkaille käyttämänsä hinnaston Oulun kaupungin määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä PSOP-järjestelmässä. Portaalissa asiakas voi vertailla eri palveluntuottajien hintoja valitessaan palveluntuottajaa. Palvelusetelin arvon ylittävän osan asiakas maksaa itse. Veteraanitunnuksen omaavien asiakkaiden omavastuuosuuden maksaa Oulun kaupunki.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan. Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki asiakkaalle koituvat kustannukset (esim. toimistomaksut), jotta asiakas pystyy vertaamaan kustannuksia. Hinnat tarkistetaan Oulun kaupungin pyynnöstä vuosittain kesäkuussa ja ne tulevat voimaan aina elokuun alusta alkaen. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa, mutta muutoksesta on ilmoitettava Oulun kaupungille, jotta ne päivitetään asiakkaiden nähtäville.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä Oulun kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelineuvontaan pyytäkseen lupaa korjata useampi lohjennut hammas kuin seteliin on myönnetty. Tällöin järjestelmään luodaan uusi seteli.

Oulun kaupunki ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Oulun kaupunki on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuuosuudesta KELA-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Asiakkaan maksama omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa.

Oulun kaupunki voi muuttaa palvelusetelin arvoa. Muutoksesta ilmoitetaan palvelun tuottajille yleisen osan kohdan 1.2. mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon arvonmuutos ei vaikuta.

4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet

4.1 Tilat ja laitteet

Palveluntuottajan toimitilojen ja lääkinnällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset. Vastaanoton hygienian on oltava viranomaismääräysten (STM: Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan) sekä AVI:n ja THL:n antamien erillisohjeiden mukainen.

4.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja

Palveluseteli voidaan myöntää hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen ja asiakkaan tulee päästä hoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa, jos kyseessä ei ole kiireellinen vaiva, kuitenkin niin että hoitoon pääsy toteutuu huomioiden asiakkaan tilanne.

4.3 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määritellyjä terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista pätevyyttä.

Hammaslääkärit

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee olla Suomessa laillistettu hammaslääkäri, jolla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu. Hammaslääkäriellä tai erikoishammaslääkäriellä tulee olla Valviran myöntämä lupa toimia hammaslääkärinä tai erikoishammaslääkärinä Suomessa

Hammaslääkäriellä tulee asiakkaita hoitaessaan olla avustaja, joka voi olla hammashoitaja, muu terveydenhuollon ammattilainen tai tehtävään työpaikkakoulutettu henkilö.

Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Palveluntuottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta, muuta riittävää pätevyyttä ja ammattitoiminnan edellyttämiä muita valmiuksia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhoitoalan koulutus. Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisvaiheessa henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen sekä tarvittavat todistukset henkilöstön kielitaidosta

5. Palvelun sisältövaatimukset

Suun terveydenhuollon palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, [Käypä hoito-suositukseen](#) ja laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo sisältää kaikki käynnillä suoritettavat yhden lohjenneen hampaan hoitamiseksi tarvittavat toimenpiteet ja hoitoon tarvittavat materiaalit. Palveluseteli sisältää myös esimerkiksi mahdollisen puudutuksen ja tarvittavat kuvantamistutkimukset. Hampaan lohkeaman hoito voi käytännössä vaihdella pienestä hionnasta vaikeaan poistoon. Mahdollinen esilääkitys ei sisälly palvelusetelin arvoon.

Asiakkaalle tehdään palvelusetelin hoitosuunnitelman mukainen hampaan lohkeaman korjaus hyvän hammaslääketieteellisen käytännön mukaisesti. Väliaikainen täyte voidaan valmistaa, mikäli tutkittuun tietoon, Käypä hoito -suositukseen ja laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuva hoito sitä edellyttää (esim. vaiheittainen ekskavointi). Näissä tapauksissa Oulun kaupunki vastaa hampaan lopullisesta restauraatiosta. Asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä Oulun kaupungin suunterveydenhuollon asiakaspalveluun (puh. 08 5584 6430), josta hän voi varata ajan hampaan jatkohoitoon.

5.1 Hoidon erityistilanteet

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista lohkeamahoidon toimenpiteistä sallitaan poikkeamat tietyissä rajoissa hammaslääketieteellistä syistä johtuen. Muutoksista on sovittava myös asiakkaan kanssa, sillä muutokset voivat vaikuttaa asiakkaan omavastuuosuuteen.

Jos lohjennut hammas tarvitsee paikkaustoimenpiteen sijaan juurihoidon, hoitokäynnillä suoritetaan hyvien hoitokäytäntöjen mukainen juurihoidon ensiapukäynti ja siitä informoidaan asiakasta. Asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä Oulun kaupungin suun terveydenhuollon asiakaspalveluun (puh. 08 5584 6430), josta hän voi varata ajan hampaan jatkohoitoon.

Jos lohjennut hammas tarvitsee paikkaustoimenpiteen sijaan hampaan poiston, voidaan hammas poistaa, mutta asiasta on sovittava asiakkaan kanssa. Jos poistettava hammas on rangan tukihammas, mikä johtaa entisen proteesin korjaukseen tai jos hampaan poisto johtaa siihen, että asiakkaalle on suunniteltava kokonaan uusi proteettinen hoito tai purennan kuntoutus, asiasta on sovittava asiakkaan kanssa ja asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä Oulun kaupungin suunterveydenhuollon asiakaspalveluun, josta hän voi varata ajan Oulun kaupungin hammaslääkärin tutkimukseen ja jatkohoitoon. Hammas voidaan kuitenkin poistaa varatulla hoitokäynnillä, jos se sovitaan asiakkaan kanssa. Mikäli asiakas ei ole suostuvainen hampaan poistoon, tulee asiakkaalle kuitenkin maksettavaksi omavastuuosuus.

Mikäli hampaan paikkauksessa päädytään erikoismateriaaliin (esim. kulta tai keraaminen materiaali tai hampaan kruunut), tulee palveluntuottajan sopia laboratoriokustannuksista ja suuremmasta omavastuuosuudesta asiakkaan kanssa, ks. sivu 19. Laboratoriokustannukset potilas maksaa aina itse.

Kunnallisen jatkohoidon sijaan asiakas voi myös valita yksityisen palveluntuottajan tuottaman hoidon, mutta jatkohoitokustannuksista vastaa potilas aina itse.

5.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön oikeuttavassa palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Niissä tapauksissa, joissa asiakas haluaa hammashoidon esilääkityksessä, maksaa hän esilääkityksen osuuden kokonaan itse. Asiakas maksaa myös

lisäpalveluna itse hoidot, joita on pidettävä vain kosmeettisina, kuten lohkeaman korjaus, jolle ei ole selvää hammaslääketieteellistä syytä.

5.3 Hoito- ja laskutustiedot

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan potilasasiakirjat Oulun kaupungille kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautetietojen tulee sisältää potilasasiakirja-asetuksen mukaiset tiedot hoitotapahtumasta eli tiedoista tulee ilmetä palvelun suorittaja, palvelujen suorituspäivämäärä, diagnoosi, hoitoon tulosyy, tehdyt toimenpiteet ja niiden lisätiedot; kuten täytemateriaalit ja muut hoitotiedot. Käynnillä mahdollisesti otetut röntgenkuvat tulee myös toimittaa Oulun kaupungille. Palveluntuottajan on kerrottava asiakkaalle, että asiakas voi halutessaan pyytää röntgenkuvat itselleen.

Palveluntuottaja kirjaa potilasasiakirjatiedot antamastaan hoidosta omaan potilastietojärjestelmäänsä potilasasiakirja-asetuksen (STM 94/2022) mukaisesti viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Lisäksi palveluntuottaja merkitsee toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) PSOP-järjestelmään viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Palvelusetelijärjestelmän tapahtumakirjausten tulee olla yhtenäiset potilaskertomuksen kanssa, koska niiden perusteella tapahtuu palvelutapahtumien laskutus. Palveluntuottajan potilastietojärjestelmän tulee olla Kanta-yhteensopiva ja siihen tulee olla mahdollisuus luoda ostopalveluvaltuutus.

Tarkempi kuvaus potilasasiakirjojen toimittamisesta Oulun kaupungille on kuvattu liitteessä 3 (Liite 3.) Potilastiedot liitetään osaksi Oulun kaupungin hoitokertomusta. Laskutus tapahtuu PSOP-portaalissa.

Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa asiakkaalle itselleen hänen pyynnöstään hänen omia potilasasiakirjojaan ilman Oulun kaupungin erillistä suostumusta. Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä

5.4 Palvelun viivästyminen ja peruuntuminen

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Palveluntuottajan tulee tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa hoitotakuulainsäädäntö huomioon ottaen.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, milloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta Oulun kaupunkia. Peruuttamattomasta käynnistä asiakkaalle tuleva maksu ilmoitetaan asiakkaille Oulun kaupungin ylläpitämässä palveluntuottajien luettelossa sekä PSOP-portaalissa.

5.5 Palvelun virhe

Palvelussa on virhe, jos se poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan tai korjaamaan yhden kuukauden sisällä paikkauksesta, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä eikä siitä voi laskuttaa asiakasta eikä Oulun kaupunkia.

Toimenpiteen tehnyt palveluntuottaja huolehtii mahdollisesti tulevista komplikaatioista liittyen esimerkiksi puudutukseen, matriisiin aiheuttamiin ongelmiin tai kirurgisiin toimenpiteisiin. Vakavissa potilaskomplikaatioissa palveluntuottajan tulee lähettää asiakas erikoissairaanhoidon palveluihin.

5.6 Palvelun virheen ja viivästyksen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidätyä palvelun hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku: Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus: Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka

seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio: Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös kunnalle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä sähköisen järjestelmän välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

5.7 Virhe, sakko, palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruminen

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan tai asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, siinä on virhe. Jos palvelussa on virhe (virhe 1), tilaaja ilmoittaa virheestä (=reklamoi) palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa saatuaan tietää virheestä. Tilaaja ilmoittaa virheestä kirjallisesti (sähköinen viesti), josta lukien tilaaja voi olla osoittamatta uusia asiakkaita palveluntuottajalle. Sähköinen viesti katsotaan saapuneen palveluntuottajalle silloin, kun se on palveluntuottajan käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä. Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä virheen havaittuaan, tai saatuaan tilaajalta tai asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava

tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Mikäli palvelussa on toinen virhe (virhe 2) 45 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), tilaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta 5000 euron suuruinen sakko. Muuten menetellään kuten virheen 1. osalta edellä on todettu. Tilaajalla on oikeus vedota toiseen virheeseen (virhe 2) siitä huolimatta, onko tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 45 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta.

Mikäli palvelussa on yhteensä kolme (3) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), tilaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta 5000 euron suuruinen sakko. Muuten menetellään kuten virheen 1. osalta edellä on todettu. Tilaajalla on oikeus vedota kolmanteen virheeseen (virhe 3) siitä huolimatta, onko tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. 20 Tilaajalla on oikeus em. sakkoihin osoittamatta, että palveluntuottajan virheistä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Tilaajalla on oikeus vähentää sakot palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

Mikäli palvelussa on yhteensä neljä (4) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi. Tilaajalla on oikeus vedota neljänteen virheeseen (virhe 4) ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi siitä huolimatta, onko tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen välittömästi toteutetaan kuitenkin siten, että asiakkaiden siirto toiselle palveluntuottajalle voidaan toteuttaa turvallisesti asiakkaan etu huomioiden.

Edellä sanotun lisäksi tilaaja saa peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut velvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen rikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle ja/tai asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästyksset ovat toistuvia. Tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen myös tilanteessa, jossa palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen. Tilaaja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet. Tilaajalla on lisäksi oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos sääntökirjassa mainittujen ehtojen toteuttaminen ylivoimaisen esteen vuoksi tulee mahdottomaksi. Tilaaja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet. Tilaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä. Ennen palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa. Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista. Tilaajalla on oikeus vähentää Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko.

6. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Potilasvakuutuslaki (948/2019)
6. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
7. Laki eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinnällisistä laitteista (629/2010)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
9. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
10. Tietosuojalaki (1050/2018) ja muut henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/2022)

7. Asiakaspalaute ja laadunvalvonta

Oulun kaupunki valvoo palveluntuottajan toimintaa. Palvelusetelitoiminnan potilas- ja käyntitiedot talletetaan palvelutapahtuman päättyessä Oulun kaupungin omaan potilasrekisteriin, josta toiminnan määrää ja laatua seurataan raportteina. Oulun kaupunki seuraa asiakkaiden hoitoon pääsyä hoitotakuulainsäädännön mukaisesti. Asiakkaiden ajan saamista verrataan ennalta ilmoitettuun hoitoon pääsyyn. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen.

Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Oulun kaupunki voi tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä. Palveluntuottaja osallistuu Oulun kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Oulun kaupungille palautetta saamastaan palvelusta.

Oulun kaupunki voi tarvittaessa tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Oulun kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Palveluntuottaja raportoi Oulun kaupungille itse keräämänsä asiakaspalautteen tuloksista.

8. Terveyspalveluiden järjestämisvastuu palvelusetelitoiminnassa

Asiakkaan hoitovastuu siirtyy palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajalle. Oulun kaupunki tulee järjestämisvastuullisena taata, että hoito toteutuu hoitotakuulainsäädännön aikarajojen puitteissa. Järjestämisvastuu palvelusetelillä ostettavasta palvelusta on terveyskeskuksessa.

Liitteet:	Liite 1.	PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet
	Liite 2.	Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajalle
	Liite 2.1.	Käsittelytoimien kuvaus
	Liite 2.2.	Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
	Liite 2.3.	Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
	Liite 3.	Potilastietojen toimittaminen Oulun kaupungille

Liite 1. PSOP-järjestelmään vaaditut liitteet

Liite 1 PSOP-järjestelmään vaadittavat liitteet

Tilaajavastuu-palvelusta tulevat liitteet Yritys-kohtaan ja muut liitteet Toimipaikka-kohtaan

Voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Voimassa oleva potilasvakuutus	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Tilaajavastuulain (Lakitilaajan 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	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
YEL-vakuutustodistus	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
AVI:n tai Valviran todistus kuulumisesta yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterin piiriin	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Valvojan viranomaisen lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen	Tämä tieto Tilaajavastuusta tai liitedokumentti
Henkilöstöluettelo (nimi, nimikkeet, koulutustietoineen)	Liitedokumentti
Omavalvontasuunnitelma	Liitedokumentti
Selostus käsittelytoimista	Liitedokumentti, liitetään kohtaan rekisteriseloste
Palvelukohtaiset sopimusehdot/ hinnat	Tallennetaan järjestelmään
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).	Pyydetään tarvittaessa erikseen
Toimintakertomus	Liitedokumentti
Asiakastyytyväisyyskysely tulokset	Liitedokumentti

Liite 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot palveluntuottajalle

1. Yleistä

- 1.1.** Nämä ehdot (jäljempänä myös "Ehdot") täydentävät Sopimusta, jonka Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa.
- 1.2.** 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.
- 1.3.** 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 Sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.
- 1.4.** 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 Sopimuksen, näiden Ehtojen ja muiden Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä velvoitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3.2. Palveluntuottaja huolehtii tietosuojasetuksen 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 Sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus. Toimenpiteet kirjataan henkilötietojen käsittelyn ehtojen liitteeseen (Liite 4 "Seloste käsittelytoimista"), jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle viipymättä.

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

3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön 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 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 Sopimuksessa sovittuja 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 tietosuoja koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sopimuksen 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.
- 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 Sopimuksen, 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 Sopimuksen 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 Sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että Sopimuksen 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 sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet 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.
- 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 päätyminen

- 9.1.** Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.
- 9.2.** Sopimuksen 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.

Liite 2.1 Käsittelytoimien kuvaus

1. Osapuolet

Tilaaaja: Oulun kaupunki, hyvinvointipalvelut

Palveluntuottaja

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista Palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilökisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Tämä dokumentti on osa Sopimuksen liitteenä olevia henkilötietojen käsittelyn ehtoja (jäljempänä myös "Ehdot"). Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä Sopimusta sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta Sopimuksessa sovitun Palvelun tuottamiseksi seuraavia Tilaaajan henkilökisteriin kuuluvia henkilötietoja. Palvelun toteuttamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot.

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

Liite 2.2.Tilaaajan 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 Tilaaajan henkilötietoja muiden kuin Tilaaajan asiakkaiden palveluiden tuottamisessa.
- 3.3.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle, kun Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilaaajan tietojärjestelmässä:
- 3.3.2.1 Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Tilaaajan kirjallisesta yksilöidystä toimeksiannosta Tilaaajan määrittelemässä laajuudessa Tilaaajan antaman käyttöoikeuden perusteella.
- 3.3.2.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaaajalle kaikista Tilaaajan 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-, käyttötapaus-, tietovirta-, liittymä- ja verkkodokumentaatiot).
- 3.3.3.5 Palveluntuottajan tulee dokumentoida, mitä Tilaaajan 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 pseudonymisoidulla.
- 3.3.3.10 Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaaajan 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 Tilaaajalle 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 tietosuojaja- 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 salasanalla, 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 pääsyvalvonnan suorittamistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.
- 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 71, Kansankatu 55 A, 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 Tietoturvaaja 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.

Liite 2.3 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.

1. Tietojenkäsittelijän tietosuojavastaavan tai "vastuutahon" nimi ja yhteystiedot
2. Kuvaus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
 - a. asianomaisten rekisteröityjen ryhmät
 - b. ryhmien arvioidut lukumäärät
 - c. 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 ryhmiin 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 ajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Tietoturvaloukkauksen tutkiminen, rajoittaminen ja siitä toipuminen

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

Liite 3.

Potilasasiakirjojen toimittaminen Oulun kaupungille

Palveluntuottaja kirjaa potilasasiakirjatiedot antamastaan hoidosta omaan potilastietojärjestelmäänsä potilasasiakirja-asetuksen (STM 94/2022) mukaisesti viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä. Lisäksi palveluntuottaja merkitsee toteutuneet toimenpiteet (palvelutapahtumat) PSOP-järjestelmään viimeistään viiden (5) vuorokauden sisällä.

Palvelun päättyessä hoitokäynnillä syntyneet potilasasiakirjat ja mahdollisesti otetut röntgenkuvat toimitetaan pääsääntöisesti sähköisesti salattuna sähköpostina Oulun kaupungin suun terveydenhuollon sähköpostiin sth_palveluseteli@ouka.fi.

Poikkeustilanteessa cd-levylle poltetut röntgenkuvat ja käyntiin liittyvät potilasasiakirjat kirjepostina osoitteeseen Oulun kaupunki suun terveydenhuolto/palvelusetelineuvonta 1. kerros, Aapistie 3, 90220 Oulu.

Potilasasiakirjat ja röntgenkuvat siirretään Oulun kaupungin omaan potilastietojärjestelmään. Palveluntuottaja ei vie omasta potilastietojärjestelmästä asiakirja- tai käyntitietoja Kantaan vaan ne kirjautuvat Kantaan Oulun kaupungin toimesta. Palveluntuottajan potilastietojärjestelmän tulee olla Kanta-yhteensopiva ja siihen tulee olla mahdollisuus luoda ostopalveluvaltuutus. Jatkossa hoitotietojen siirto tapahtuu ostopalveluvaltuutuksen avulla.