

Oulu

**FYSIOTERAPIAPALVELUIDEN PALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA**

Sisällys

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	4
3.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	4
3.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	5
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	7
4.1. Asiakkaan asema	7
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	9
8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta	10
8.1. Kunta	10
8.2. Asiakas	10
8.3. Laskutus PSOP-järjestelmän kautta	11
9. Vastuut ja vakuutukset	11
10. Verotus	11
2 PALVELUKOHTAINEN OSIO – Fysioterapiapalvelut	13
1 Fysioterapiapalvelun asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	13
1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	13
2.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	13
2.3. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	13
3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	15
4. Palvelun tila- ja välinevaatimukset	15
5. Palvelun sisältövaatimukset	15
5.1 Yleiset sisältövaatimukset	15
5.2 Palvelua koskevat muut vaatimukset	16
5.3 Ympäristö asiat	17
6. Muuta huomioitavaa	17
6.1 Potilasasiakirjojen ja hoitopalautteen kirjaaminen	17
6.2 Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi	17
6.3 Palveluntuottajan hakemukseen liitettävät asiakirjat	17
6.4 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä asiakkaalle	18
7. Virhe, sakko, palvelusetelituottajaksi hyväksymisen peruminen	19
Liitteet	20

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA – 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 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 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 sopimisosapuoleksi 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.

- Fysioterapian palvelusetelin arvo on tasasuuruinen

5. Omavastuusuudella 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 seurantaan. 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 tunnistautuu Katso-tunnisteen 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 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.

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 tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa 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. Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa 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. Hinta-tiedot 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, jolleivat 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. 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.

Palveluntuottaja ei saa STEA:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

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

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista 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.

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.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.

Palveluntuottajan tulee varmistaa lasten kanssa työskentelevien taustat ja soveltuvuus. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

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.

Kunta ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle.

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 ja arvoon. 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.

Fysioterapian palveluseteli myönnetään Oulun kaupungin fysioterapeutin tekemän arvion perusteella. Arvion perusteella laaditaan palvelusuunnitelma, jossa on määritelty fysioterapian tarve, tavoitteet, kertamäärät ja kesto sekä terapian intensiteetti.

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. Asiakkaan palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävä palvelu.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteli asiakas 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 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 2 viikkoa molempien osapuolten osalta huomioiden asiakkaan jatkohoidon turvaaminen.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä palvelusetelijärjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä palvelusuunnitelman.

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 tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta 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 potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelusuunnitelmien 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. 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. 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.

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 (esimerkiksi hieronta ja fysikaaliset hoidot) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

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 on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

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

Asiakkaalle palvelua tuotettaessa syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava kulloinkin voimassa olevan tietosuojaja- 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 tietosuojaja- 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.

Asiakaskohtaisen palvelun päättyessä palvelun aikana mahdollisesti syntyneet asiakirjat, sähköinen ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Oulun kaupungin arkistoon, Kansankatu 55, 90 100 Oulu. Palveluntuottajan on luovutettava asiakas- ja potilasasiakirjat mahdollisimman pian sen jälkeen, kun asiakkuus on päättynyt ja tarvetta asiakkaan henkilötietojen käsittelylle ei ole.

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

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 ja toteutuneen palvelun mukaisen summan 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 kertojen 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. Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Oulun kaupungin asiakasmaksuysikköön heti ongelmien tultua ilmi. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Asiakas pystyy vertailemaan PSOP- järjestelmässä eri palveluntuottajien hintoja ja omavastuuosuuttaan.

8.3. Laskutus PSOP-järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnusteen, 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 sähköiseen järjestelmään. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

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 omavastuuosuutta pienemmäksi, palveluntuottaja on siitä huolimatta velvollinen korvaamaan vahingon asiakkaalle.

10. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin 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.

2 PALVELUKOHTAINEN OSIO – Fysioterapiapalvelut

1 Fysioterapiapalvelun asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

Lääkinnällisen kuntoutuksen palveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa lasten, nuorten ja aikuisten fysioterapiaa sekä veteraanikuntoutuksen fysioterapiaa. Lääkinnällisen kuntoutuksen fysioterapian tavoitteena on tarjota oululaisille asiakkaille laadukasta, vaikuttavaa ja oikea-aikaista kuntoutusta.

1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Terveydenhuollolla on vastuu lakisääteisestä lääkinällisestä kuntoutuksesta asiakkaalle, jolla toimintakyvyn vajeus vaikeuttaa selviytymistä päivittäisistä toiminnoista omassa toimintaympäristössään.

Palvelun piiriin kuuluvat veteraanitunnuksen omaavat asiakkaat, yli 65-vuotiaat pitkäaikaissairaat ja vaikeavamaiset sekä 0-64-vuotiaat, jotka eivät kuulu Kelan tms. kuntoutuksen piiriin. Asiakkaalla tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilön toteama toimintakyvyn vajeus tai uhka sellaisesta. Palvelua tuotetaan palveluntuottajan käyttämissä tiloissa tai asiakkaan arkiympäristössä.

2.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen terapiaan, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Terapian tulee toteuttaa terapeutti, jolla on myöntämispäätöksessä edellytetty koulutus. Saatuaan tiedon palvelusetelistä ja sen sisällöstä asiakas/omainen/läheinen valitsee palveluntuottajan. Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelun aloittamisen ajankohdasta ja ilmoittaa arvioidun hoitoon pääsyajan viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asiakkaan yhteydenotosta. Palvelusetelin voimassaoloa määritetään palvelusetelissä ja se myönnetään korkeintaan 1 vuoden ajalle.

2.3. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Terapia voidaan myöntää asiakkaalle Oulun kaupungin kuntoutuspalveluiden linjausten mukaisesti. Terapia voidaan myöntää yksilöterapiana. Terapia myönnetään pääsääntöisesti vastaanottokäynteinä (45min tai 60min). Terapia voidaan myöntää toteutettavaksi myös asiakkaan toimintaympäristössä, mikäli käynnit katsotaan tarkoituksenmukaisiksi (45/60min). Allasterapia voidaan myöntää, mikäli terapian arvellaan olevan vaikuttavampaa vedessä ja allasterapia soveltuu asiakkaalle. Näiden terapia- ja kuntoutusmuotojen osalta palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tässä sääntökirjassa mainitut palvelut Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnan määrittelemällä seteliarvolla. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

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

Lasten terapiat:

Lasten fysioterapia on palvelusetelillä maksutonta, koska alle 18- vuotiaille ei saa muodostua omavastuuta. Palveluseteli kattaa lapsipotilaiden koko fysioterapian.

Aikuisten terapiat:

Palveluseteli on tasasuuruinen eli palveluseteli on kaikille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon. Aikuisasiakkaan omavastuu muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelumaksun välisestä erotuksesta. Mikäli

terapiakäynnin hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, laskuttaa palveluntuottaja erotuksen asiakkaalta.

Palvelusetelin omavastuu osuudet eivät enää kerrytä asiakasmaksulain 6 a§ maksukattoa toisin kuin lääkinällinen kuntoutus omana toimintana tai maksusitoumuksella tuotettuna.

Veteraanitunnuksen omaavat asiakkaat:

Palveluseteli kattaa veteraanikuntoutujan koko terapian. Palvelusetelin lisäksi ei saa periä muuta maksua.

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat:

Oulun kaupunki Hyvinvointipalvelut			
Lääkinällisen kuntoutuksen fysioterapian PALVELUSETELIARVOT 3.1.2022 alkaen			
Fysioterapia PALVELUVALIKKO	AIKUISET	LAPSET ja NUORET	VETERAANIT
	Hinta/arvo	Hinta/ arvo , ei omavastuuta	Hinta/ arvo , ei omavastuuta
yksilöllinen fysioterapia 45 min	44,00 €	44,00 €	44,00 €
yksilöllinen fysioterapia 45 min kuntoutujan toimintaympäristössä (matka alle 36 km)	66,00 €	66,00 €	66,00 €
yksilöllinen fysioterapia 45 min kuntoutujan toimintaympäristössä (matka 36-70 km)	74,80 €	74,80 €	74,80 €
yksilöllinen fysioterapia 45 min kuntoutujan toimintaympäristössä (matka yli 70 km)	88,00 €	88,00 €	88,00 €
yksilöllinen fysioterapia 60 min,	55,00 €	55,00 €	55,00 €
yksilöllinen fysioterapia 60 min kuntoutujan toimintaympäristössä (matka alle 36 km)	82,50 €	82,50 €	82,50 €
yksilöllinen fysioterapia 60 min kuntoutujan toimintaympäristössä (matka 36-70 km)	93,50 €	93,50 €	93,50 €
yksilöllinen fysioterapia 60 min kuntoutujan toimintaympäristössä (matka yli 70 km)	110,00 €	110,00 €	110,00 €
Yksilöllinen allasterapia 45 min (sis. Allas/uimahallimaksun)	80,00 €	80,00 €	80,00 €

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja.

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle kuluva vuotta 31.10 mennessä PSOP-järjestelmän kautta.

Palveluntuottaja ilmoittaa hinnat sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP). Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että

palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Kunta pitää yllä palveluntuottajien hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, kunnan hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohtaiset hintatiedot.

3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että terapiaa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Fysioterapiaa antavana henkilönä voi toimia fysioterapeutti (AMK, YAMK), fysioterapeutin, lääkintävoimistelijan tai erikoislääkintävoimistelijan tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) myöntämä oikeus harjoittaa ammattia laillistettuna ammattihenkilönä. Vähimmäisvaatimus koskee kaikkia terapiaa antavia henkilöitä. Henkilöstöluettelon tulee olla ajantasainen. Rekisteröintinumero löytyy Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Tämä koskee myös alihankintana toteutettavaa palvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18 -vuotiaiden) asiakkaiden hoidosta, siten kuin laissa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) säädetään.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta, täydennyskoulutuksesta ja vaadittavasta erityisosaamisesta. Palveluntuottajan on hakemuksessaan ilmoitettava henkilöstöluetteloliitteessä kaikkien palveluita tuottavien ammattihenkilöiden nimi, ammatillinen peruskoulutus ja valmistumisvuosi. Lisäksi voi ilmoittaa 10 opintopisteen erikoistumiskoulutuksen ja pidempikestoisen täydennyskoulutuksen.

Vasta valmistunut fysioterapeutti voi toimia palveluntuottajana, kun hänelle on mahdollisuus konsultoida kokeneempaa fysioterapeuttia.

4. Palvelun tila- ja välinevaatimukset

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä ammatinharjoittaja, jolla on aluehallintoviranomaisen (AVI:n) ko. toimintaan hyväksymät toimitilat. Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä myös tuottaja, jolla ei ole toimitiloja ja joka tarjoaa vain koti-/päiväkoti-/koulukäyntejä asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Allasterapiaa voidaan antaa joko palveluntuottajan omissa tiloissa tai hänen hankkimissaan tarkoitukseen sopivissa tiloissa esim. uimahallissa. Palveluntuottajan toimintaympäristössä on voitava liikkua esteettömästi ja siellä on oltava riittävät hygieni- ja wc-tilat. Toimitiloilla on oltava pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

Palveluntuottaja huolehtii kotikäyntinä toteutuvassa fysioterapiassa tarvittavista välineistä ja laitteista. Sekä vastaanotolla että kotona terapian toteutuksessa käytettävät laitteet täyttävät lain (2010/629 laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista) vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä alueella voi toimia: Oulunsalo, kanta-Oulu, Haukipudas, Kiiminki, Ylikiiminki ja Yli-li.

5. Palvelun sisältövaatimukset

5.1 Yleiset sisältövaatimukset

Fysioterapian tavoitteena on asiakkaan normaalin kehityksen tukeminen, toiminta- ja liikkumiskyvyn parantuminen tai ylläpitäminen siten, että hän selviää mahdollisimman omatoimisesti ja itsenäisesti omassa toimintaympäristössään. Terapiassa otetaan

huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset tarpeet. Terapia tukee asiakkaan omaa sekä omaisten, läheisten ja lähiverkoston aktiivista kuntoutumista edistävää toimintaa. Terapian kohderyhmiä ovat veteraanit, lapset ja nuoret sekä aikuisväestö.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntoutussuunnitelmaa, siinä olevia tavoitteita ja pyydettyä käymään aloituskeskustelun tavoitteista lähettävän tahon kanssa. Fysioterapian tarve, kertamäärät, kesto, intensiteetti ja yleiset tavoitteet määritellään Oulun kaupungin fysioterapeutin tekemässä suunnitelmassa. Fysikaalisia hoitoja tai hierontaa ei myönnetä palvelusetelillä. Mikäli asiakkaan tilanne Oulun kaupungin fysioterapeutin arvioinnin perusteella edellyttää erityisosaamista ja siitä on maininta asiakkaalle tehdyssä suunnitelmassa, tulee fysioterapeutilla olla kyseiseen alaan riittävä koulutus.

Terapian toteuttava fysioterapeutti asettaa yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa terapiajaksolle konkreettiset, arkeen sidotut tavoitteet ja seuraa niiden saavuttamista. Toteuttava fysioterapeutti suunnittelee asetettujen tavoitteiden pohjalta terapiajakson sisällön yhdessä asiakkaan kanssa kirjaten sen terapiasuunnitelmaan.

Myönnetty terapiajakso sisältää aina vähintään yhden terapeuttisen tutkimisen sekä jakson alussa, että lopussa. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaan toimintakykyä, voimavaroja ja kuntoutuksen menetelmiä. Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään standardoituja arviointimenetelmiä sekä asiakkaan ja läheisen / omaisen itsearviointia huomioiden monipuolisesti asiakkaan kokonaistilanne (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen).

Palveluntuottaja noudattaa hyvää kuntoutuskäytäntöä. Hyvällä kuntoutuskäytännöllä tarkoitetaan Kelan ja julkisen terveydenhuollon noudattamia kuntoutuskäytäntöjä, jotka perustuvat kokemukseräiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön. Hyvä kuntoutus on oikea-aikaista ja oikein kohdennettua. Kuntoutuksessa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja toimintaympäristö ja se toteutuu yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti käyttäen tuloksellisia ja yleisesti hyväksytyjä kuntoutusmenetelmiä. Keskeisiä fysioterapian menetelmiä ovat terveyttä ja toimintakykyä edistävä ohjaus ja neuvonta, terapeuttinen harjoittelu, manuaalinen terapia, apuvälinepalvelut, asiakkaan toimintakykyä edistävä ohjaus läheisille ja muille hoitoon osallistuville. Terapiassa korostetaan aktiivista terapeuttista harjoittelua. Terapeutti käyttää niitä terapeuttisia menetelmiä, joihin terapeutilla on koulutus ja jotka vastaavat asiakkaan tarvetta ja ovat hyvän kuntoutuskäytännön mukaisia. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa tilaajan kutsusta asiantuntijana myös asiakkaan monialaisen verkoston toimintaan.

5.2 Palvelua koskevat muut vaatimukset

Terapia myönnetään pääsääntöisesti vastaanottokäynteinä palveluntuottajan käyttämissä tiloissa. Terapia voidaan myöntää toteuttavaksi myös asiakkaan toimintaympäristössä, mikäli se katsotaan tarkoituksenmukaiseksi. Yksilöterapia voi toteutua myös etäterapiana /netti-/videovälitteisenä terapiatyöskentelynä, mikäli siitä on maininta asiakkaalle tehdyssä suunnitelmassa ja mikäli palvelua tuottavan fysioterapeutin arvion mukaan se soveltuu asiakkaalle ja asiakas ja/ tai huoltajat antavat siihen suostumuksensa. Etäterapiasta maksetaan sama hinta kuin yksilöterapiaista. Etäterapian toteuttamisessa tulee noudattaa Valviran ohjetta terveydenhuollon etäpalvelun tuottamisesta.

Palvelusetelin kokonaishinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Koti- tai toimintaympäristökäyntien matkakustannukset sisältyvät palvelusetelin hintaan. Allasterapia-aikaan sisältyy varsinainen terapeuttinen harjoittelu asiakkaan kanssa altaassa. Matkaan käytetty aika ja altaalle siirtymiseen käytetty aika (puku-/ pesutilat) eivät sisälly terapia-aikaan. Allasterapiaa toteuttavalla terapeutilla tulee olla voimassa oleva allasturvallisuuskoulutus, esimerkiksi Trimmi tai vastaavan pituinen ja sisältöinen kurssi, käytyinä.

Prosessin aikana syntyvä tieto ja jatko-ohjauksen tarve välitetään seurannasta vastaavaan yksikköön. Kuntoutuksen aikana tehdään asiakkaan tarpeiden mukaista verkostoyhteistyötä asiakkaan suostumuksella. Hyvään kuntoutukseen kuuluu riittävän tiedon antaminen ja ohjaus sekä asiakkaan aktiivinen osallistuminen. Palveluseteli sisältää asiakaskohtaisesti laaditut kirjalliset kotihoito-ohjeet asiakkaalle/ läheiselle/ hoitohenkilökunnalle. Palveluntuottajan on palvelun päätyttyä laadittava palaute, katso mallilomake alla. Palaute tulee lähettää sähköisenä PSOP järjestelmän kautta palvelun päätyttyä viimeisessä laskutustapahtumassa. Palautteen kirjoittaminen sisältyy palvelun hintaan eikä siihen käytetä terapia-aikaa.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omakustanteisesti lisäpalveluita, joita palveluseteli ei kata, esim. fysikaalista hoitoa ja hierontaa.

5.3 Ympäristö asiat

PALVELUN JA TOIMINNAN YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISYYS

Palvelun tuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Oulun kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia. Palvelun ja toiminnan on oltava sopusoinnussa Oulun kaupungin ympäristöohjelman (Kaupunginhallitus 12.8.2019 § 240) kanssa. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

6. Muuta huomioitavaa

6.1 Potilasasiakirjojen ja hoitopalautteen kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet terapiakäynnit viiden arkipäivän kuluessa ja toimittaa palautteen kahden viikon kuluessa terapiajakson päättymisestä palvelusetelin myöntäjälle. Toteutuneiden käyntien kirjaaminen ja palaute ovat edellytys laskutukselle. Mikäli palveluntuottaja arvioi asiakkaan tarvitsevan jatkoterapiaa, toimittaa hän palautteen kaksi viikkoa ennen palvelusetelin voimassaoloajan päättymistä. Palautteen kirjaaminen, aloituskeskustelu ja mahdolliset väliarviot kuuluvat palvelusetelin hintaan.

6.2 Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa laadunvalvonnassa ja asiakaspalautteissa ilmenneistä poikkeamista kirjallisesti palvelun tilaajalle. Palveluntuottaja päivittää tietojansa niin, että ne ovat ajan tasalla, mm. yhteystiedot, henkilöstöluettelo, palvelun pääsyn kesto. Palveluntuottajalla on Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottaja on velvollinen vuosittain toteuttamaan asiakastytyväisyyskyselyn, jonka vastausprosentin tulee olla vähintään 70 %. Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan asiakastytyväisyyskyselyn tulokset tilaajalle vuosittain seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.

6.3 Palveluntuottajan hakemukseen liitettävät asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelikohtaisesti määritellyt pakolliset liitteet tilaajalle (Liite 1). Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhat (hakemuspäivämäärästä lukien) lukuun ottamatta liiketoimintasuunnitelmaa sekä todistuksia AVI:n ja Valviran rekistereihin merkitsemisistä. Liitteet tulee toimittaa sähköisesti käytössä olevan PSOP-järjestelmän kautta palveluntuottaja hakemukseen liitettynä.

6.4 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä asiakkaalle

Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta terapiasta asiakkaan kanssa.

Peruutus tai muu ilmoitus tulee tehdä sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla (erityisesti, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää). Jos palveluntuottaja on tehnyt peruutuksen tai muun ilmoituksen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä, järjestelmä lähettää peruuttamistiedon asiakkaan kännykkään tai sähköpostiin, jos näin on sovittu. Järjestelmä lähettää asiakkaan järjestelmässä tekemästä peruutuksesta tiedon palveluntuottajalle.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta terapiakäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

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.

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. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. 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.

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

Palvelun viivästyminen:

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos työntekijä ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelun viivästyminen ja virheen 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta 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 välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa 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 toimiansa 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.

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 pidättyä 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.

Tilaaajalla on oikeus em. sakkoihin osoittamatta, että palveluntuottajan virheistä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Tilaaajalla 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. Tilaaajalla on oikeus vedota neljanteen 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 viivästykset ovat toistuvia. Tilaaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen myös tilanteessa, jossa palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen. Tilaaaja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet.

Tilaaajalla on lisäksi oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos sääntökirjassa mainittujen ehtojen toteuttaminen ylivoimaisen esteen vuoksi tulee mahdottomaksi. Tilaaaja ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta palveluntuottajalle kirjallisesti ja ilmoittaa purkamisen perusteet.

Tilaaajalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määrääjässä 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). Tilaaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

Tilaaajalla on oikeus vähentää Palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko.

Liitteet

Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakemuksen liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyäessä

Liite 1.1 Lääkinnällisen kuntoutuksen palaute lähetetään PSOP-järjestelmän kautta pdf. tiedostona tai salattuna sähköpostina. Ohessa mallilomakkeen tiedot.

Liite2: 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 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 (Lakitilaaajan 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
Valvovan 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 1.1 Lääkinnällisen kuntoutuksen palaute lähetetään pdf. tiedostona. Ohessa mallilomakkeen tiedot.

Palveluntuottajan yhteystiedot:

- osoite ja puh.nro
- sähköpostiosoite

Lähtötilanne:

- tilanteen kuvaus lyhyesti palveluntuottajan näkökulmasta:
- dg
- kuvaus toimintakyvystä ja sen näkyminen arjessa
- tilanteen kartoitus mittarein
- käytössä olevat apuvälineet

Tavoitteet:

- asiakkaan omat tavoitteet ja sitoutuminen terapiaan
- lasten vanhempien sitoutuminen terapiaan
- terapian tavoitteet

Suunnitelma ja toteutus:

- käytetyt menetelmät
- annettu ohjaus:
- kotiohjeet
- lähiympäristön ohjaus

Tulokset:

- toimintakyky terapian loppuessa
- tavoitteiden toteutuminen/miksi tavoitteet eivät toteutuneet
- käytetyt mittarit
- syyt käyttämättä jääneille hoitokerroille

Lisätiedot:

- muut kuntoutuksen kannalta huomioitavat tekijät
- huom! vain sellaiset tiedot ilmoitetaan, joihin asiakas antanut luvan!

Jatkosuunnitelma:

- perustelut
- mahdolliset kuntoutusta tukevat harrastustoiminnot
- apuvälinetarve yms.
- mahdolliset jatkosuositukset jatkoterapiasta

Allekirjoitus:

- jakson toteuttaneen terapeutin/terapeuttien allekirjoitus ja nimenselvennys, puhelinnumero
- päiväys

15.5.2018

Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

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 veloitteet koskevat kaikkia Ryhmittymän jäseniä ja Ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

15.5.2018

- 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 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 pyydettyinä sovittulla 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 pääsy-oikeuden 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 aiheutonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu Sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan Sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

15.5.2018

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")

15.5.2018

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**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 henkilörekisteriin 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 (jälkempänä 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 henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Lääkinnällisen kuntoutuksen fysioterapia asiakkaat. 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 Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

Liite 2.2.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-, käyttötapaus-, 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.

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.

Liite 2.2 Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle

- 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 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 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 pääsvalvonnan suorittamistapa tulee dokumentoida kirjallisesti.

Liite 2.2 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 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 Tietoturva- ja käyttäjäsitoumus ja suorittaa Tilaajan tarjoama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kolmen (3) vuoden välein.

Liite 2.2 Tilaaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle**9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen**

9.2. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaaajalle kaikki Tilaaajan 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 Tilaaajalle hallussaan olevat Tilaaajan analogiset aineistot järjestettynä ja luetteloituna Tilaaajan ohjeistuksen mukaisesti.

9.2.2 Ohjeistus Palveluntuottajalle sähköistä aineistoa koskien

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

Jos Palveluntuottaja käsittelee omassa järjestelmässään Tilaaajan pitkään (yli 20 vuotta) tai pysyvästi säilytettävää aineistoa, Palveluntuottaja on velvollinen siirtämään em. henkilötiedot Tilaaajalle 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**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. 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 säädetyn 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 rajaamaan tietoturvaloukkauksen seurauksia?

Liite 2.3 Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta**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?

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.