

**Kutsuntojen lääkärin ennakkoterveystarkastuksen palveluseteli
Sääntökirjan palvelukohtainen osa**

Sisällys

1. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	3
1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	3
1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	3
2. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika	3
3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	4
4. Palvelun vaatimukset	4
4.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset	4
4.2 Hoitoon pääsy	5
4.3 Palvelun kuvaus	5
4.4 Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset	8
4.5 Palvelun laatuvaatimukset ja sanktiot	8
4.6 Seuranta ja raportointi	9
5. Palvelun tila- ja välinevaatimukset	10
6. Kunta rekisterin pitäjänä	10

1. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteliasiakkuus edellyttää Helsingin kaupungin opiskeluterveydenhuollon työntekijän tekemää kutsuntojen lääkärin ennakkoterveystarkastuksen tarpeen arviointia. Tarpeen arvioinnissa Helsingin kaupungin opiskeluterveydenhuollon työntekijä toteaa, että opiskelija tarvitsee kuluvan vuoden kutsuntojen ennakkoterveystarkastusta varten lääkärin vastaanoton sekä mahdollisesti tähän liittyen perustason laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia. Tarpeen arvioinnin jälkeen kuluvan vuoden kutsunanalaiselle opiskelijalle voidaan tarjota palveluseteliä.

1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Saatuun palvelusetelin, asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan ja toimittaa tälle palvelusetelin tunnisteet. Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn palveluun.

2. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika

Sosiaali- ja terveyslautakunnan (sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös 1.3.2022 § 36) vahvistama palvelusetelin arvo 1.4.2022 alkaen:

Palveluseteli	Palvelusetelin arvo (alv 0 %)
Kutsuntatarkastus	84 euroa
Kutsuntatarkastus tulkkipalvelulla	160 euroa

Palveluseteli on voimassa 3 kuukautta sen myöntämisestä.

Kunnalla on oikeus muuttaa palvelusetelin arvoa ja lisätä tai poistaa palvelusetelillä korvattavia tutkimuksia ja toimenpiteitä. Näiden muutosten voimaantulopäivästä ilmoitetaan palveluntuottajille etukäteen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muutoksia, hänen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti annettuun määräaikaan mennessä. Muutokset eivät koske palveluseteleitä, jotka on myönnetty ennen muutospäivämäärää.

Palveluntuottajan on informoitava asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen mahdollisesta laskutuksesta. Yli 18-vuotiaalta asiakkaalta voidaan periä peruuttamatta jääneestä ajasta enintään sen suuruinen summa, kuin kaupunki laskuttaa asiakkaita peruuttamatta jääneestä ajasta. Kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia.

Lääkärin kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksen palvelusetelissä asiakkaalta ei peritä asiakkaan omavastuuta. Palvelusetelin hintaan tulee sisältyä kaikki kustannukset, esimerkiksi erillistä toimistomaksua, Kanta-palvelujen käyttömaksua, käsittelymaksuja ja laskutuslisä ei saa periä tai laskuttaa kunnalta eikä asiakkaalta.

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

3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelua tuottavan lääkärin tulee olla Suomessa laillistettu lääkäri, jolla on oikeus itsenäiseen ammatinharjoittamiseen. Lääkärillä ei tule olla minkäänlaisia rajoituksia ammatinharjoittamisessaan. Lääkärillä tulee olla riittävä kokemus ja asiantuntemus terveystarkastuksen suorittamiseen ja palvelukelpoisuuden arviointiin.

Vakinaisen henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstöluettelo tulee täydentää jatkuvasti niin, että se on aina ajantasainen. Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Yksittäisiä ammatinharjoittajia ei tulkita alihankkijoiksi.

Rokotussuojan tulee olla Tartuntatautilain § 48 mukainen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että hoitoa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että asiakas saa palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottajan tulee myös ilmoittaa, millä muilla kielillä palvelua voidaan toteuttaa. Tulkkipalveluiden tarve arvioidaan palveluseteliä myönnettäessä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti.

4. Palvelun vaatimukset

4.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset

Tällä palvelusetelillä Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala (jäljempänä ”palvelunjärjestäjä”) hankkii Palveluntuottajan tiloissa toteutettavia yksittäisiä lääkärin vastaanottokäyntejä (kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksia) ja niihin liittyviä perustason kuvantamis- ja laboratoriokoopalveluita. Palveluun kuuluu kliinisen tutkimuksen ja lausunnon kirjoittamisen lisäksi huolellinen aikaisempiin potilastietoihin tutustuminen, mahdollisten laboratorio- ja kuvantamistutkimusten vastausten tulkinta, tarvittaessa jatkotutkimuksiin lähettäminen sekä lääkemääräysten kirjoittaminen ja muut jatkotoimenpiteet.

Palveluntuottajan toiminnan tavoitteena on toteuttaa palvelusetelillä pyydetty kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksen lääkärin osuus sisältäen lausunnon kirjoittamisen Puolustusvoimille Puolustusvoimien ohjeita noudattaen [TTO 2012](#).

Mahdolliset terveydenhoitaja-, psykologi-, kuraattori-, fysio-, toiminta- ja ravitsemusterapiakäynnit tai muut näihin rinnastettavat palvelut eivät sisälly palvelusetelin hintaan. Mikäli tarkastuksen perusteella ilmenee tarve tällaisille palveluille, on Palveluntuottajan selkeästi ja viipymättä viestittävä näistä Palvelunjärjestäjälle lähettämällä suojattu sähköposti palvelusetelin myöntäneelle koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajalle tai muulle palvelunjärjestäjän osoittamalle yhteyshenkilölle.

4.2 Hoitoon pääsy

Asiakkaan on päästävä hoitoon 14 arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Mikäli asiakas niin haluaa, voi hän tuki valita tulla myöhemminkin, kuitenkin palvelusetelin voimassaolon aikana.

Laboratorio- ja kuvantamistutkimukset on kyettävä toteuttamaan 5 arkipäivän sisällä asiakkaan hoitoon pääsystä.

4.3 Palvelun kuvaus

Palveluohjaus perustuu aina palvelunjärjestäjän tekemään kutsuntojen lääkärin ennakkoterveystarkastuksen tarpeen arvioon. Arvion perusteella palvelunjärjestäjä antaa asiakkaalle palvelusetelin, palveluntuottajien ajanvarauksen yhteystiedot ja ohjeet miten toimia ajan varaamiseksi. Palvelunjärjestäjä kirjaa omaan potilastietojärjestelmäänsä kutsuntojen lääkärin ennakkoterveystarkastuksen tarpeen arvion ja potilaan ohjauksen palveluseteliasiakkaaksi. Potilastietojärjestelmästä tieto siirtyy Kanta-arkistoon ja on sieltä palveluntuottajien nähtävissä.

Palvelunjärjestäjä toimittaa asiakkaan mukana kopiot niistä vastaanotolla tarvittavista asiakirjoista, kuten tiedot terveydenhoitajan esitarkastuksesta ja rokotuksista, mikäli ne eivät ole nähtävillä Kanta-arkistossa. Alkuperäiset kutsunta-asiakirjat kootaan lasten ja nuorten lääkäripalveluiden assistentille.

Asiakkaalla on mahdollisuus valita mikä tahansa palvelusetelin piirissä oleva palveluntuottaja, jonka palvelunjärjestäjä on hyväksynyt palveluntuottajaksi. Asiakkaan ollessa yhteydessä palveluntuottajaan, palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan Kanta-arkistosta, minkälaista palvelua palvelusetelillä halutaan ostaa.

Palvelunjärjestäjän tavoite on ohjata palveluntuottajille kunkin vuoden kutsunanalaisia miehiä kutsuntojen lääkärin ennakkoterveystarkastusta varten. Oletusarvo on, että asiakas tarvitsee lääkärin fyysisen vastaanoton, mutta harvoin laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia.

Sekä palvelunjärjestäjän että palveluntuottajan tavoitteen tulee olla, että kutsuntojen lääkärin ennakkoterveystarkastus sekä siihen liittyvät asiat saadaan hoidettua palvelusetelillä.

Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle lääkärin vastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset, sekä asianmukaiset lähetteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai kuvantamistutkimuksia otetaan, palveluntuottajan vastuulla on reagoida tuloksiin ja viestiä näistä asiakkaalle asianmukaisesti. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta. Mikäli potilaan asia ei ratkea yhdellä vastaanotokerralla tai vastaanotolla ilmenee erityisiä ongelmia tai tarvetta erikoissairaanhoidon arvioille, tai Palvelunjärjestäjän toimesta järjestettäville käynneille, lisätutkimuksille tai jatkohoidolle (kuten palveluun sisältyvät laboratorio- tai kuvantamistutkimukset, terveydenhoitajan, psykologin, kuraattorin, fysio-, toiminta- tai ravitsemusterapeutin tai muu vastaava arvio) on Palveluntuottajan varmistettava jatkohoidon onnistuminen laatimalla tästä selkeät potilasasiakirjamerkinnot jatkohoitosuunnitelmineen sekä viestimällä palvelujen tarpeesta selkeästi ja viipymättä palvelunjärjestäjälle lähettämällä suojattu sähköposti palvelusetelin myöntäneelle koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajalle tai palvelunjärjestäjän osoittamalle yhteyshenkilölle, ja laadittava tarvittaessa lähete erikoissairaanhoidon. Mahdollinen jatkohoito ei kuulu tämän palvelun hintaan. Palveluntuottajan tulee teettää palveluseteliin kuuluvat tutkimukset ja hoidot, kun ne ovat lääketieteellisesti ja asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi tarpeen. Mikäli asiakas ohjataan takaisin palveluntuottajalle tai erikoissairaanhoidon palveluseteliin kuuluvien tutkimusten tai hoitojen teettämiseksi, ei palveluntuottaja ole oikeutettu korvaukseen.

Röntgenkuvien läheteiden ja lausuntojen, sekä laboratoriokokeiden tietojen ja tulosten tulee siirtyä potilaan tekstien ohella Kanta-arkistoon palveluntuottajan toimesta. Röntgenkuvien tulee olla jatkossa saatavilla HUS PACS-järjestelmän kautta jatkokäyttöä varten. EKG:n osalta löydökset tulee kuvata potilaskertomukseen.

Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on kaupungin rekisterin osarekisteri. Palvelutuotannon aikana syntyvät asiakirjat ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Osarekisteriselosteen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja. Palvelusetelipotilailla käytetään ostovaltuutusjärjestelmää (OSVA), jolloin potilaan potilaskertomustiedot siirtyvät palveluntuottajalta suoraan Kanta-arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin.

Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun potilaskertomuksen. Kertomus sisältää tulossyn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja diagnoosit (ICD-10) sekä arvion palveluskelpoisuudesta ja laatii lääkärinlausunnon terveydentilasta Puolustusvoimille. Palveluntuottaja toimittaa postitse alkuperäisen lääkärinlausunnon sekä asiakkaan täyttämän esitietolomakkeen viipymättä sovitulle yhteyshenkilölle ja antaa näistä kopiot asiakkaalle. Lääkärinlausuntoon liitetään

tarvittaessa kopio myös erikoissairaanhoidon lausunnoista. Järjestäjän rekisteriin tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja kuvantamistutkimuksista vastauksineen, määrättyistä resepteistä ja läheteistä. Palvelunjärjestäjä ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki palveluntuottajan hoidossa syntyneet potilastiedot tallentuvat Kanta-arkistoon viimeistään 5 vrk kuluessa siitä, kun tieto on syntynyt.

Potilaista, jolla ei ole palveluseteliä, ei makseta korvauksia Palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee ehdottomasti tarkastaa palvelusetelijärjestelmästä, että potilaalla on voimassa oleva palveluseteli.

Palveluntuottajan ei tule lähtökohtaisesti ohjata asiakkaita omiin maksullisiin palveluihinsa. Palvelusetelistä poikkeavat palveluntuottajan tarjoamat ja asiakkaalta laskutettavat tutkimukset ja hoidot sallitaan, kun ne ovat lääketieteellisesti perusteltuja, niistä on sovittu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalle on annettu selkeä kirjallinen tieto siitä, mikä osuus jää asiakkaan itsensä kustantamaksi. Laskutusepäselvyyksissä palveluntuottajan on pystyttävä todentamaan, että edellä mainittua protokollaa on seurattu.

Koska tässä palvelussa on kyse nimenomaan ja ensisijaisesti lääkärin vastaanotosta, edellytetään palveluntuottajalta potilaan fyysistä tutkimista kliinisesti tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkimus fyysisen ja psyykkisen terveyden osalta palveluskelpoisuuden arvioimiseksi.

Kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksessa kliiniseen tutkimukseen kuuluvat Puolustusvoimien Lääkärinlausunto terveydentilasta –lomakkeen ja terveystarkastusohjeen mukaisesti [TTO 2012](#)

- yleisvaikutelma, yleistilan arvio
- ruumiinrakenteen, lihaksiston/liikkumisen arvio, ylä- ja alaraajojen arvio
- psyykkisen tilan arvio
- neurologinen tutkimus hermoston arvioimiseksi
- sydämen auskultaatio ja verenkiertoelimistön arvio, reisivaltimopulssien palpaatio
- keuhkojen auskultaatio
- suun, nenän, nielun tutkimus
- hampaiden arvio
- korvien tutkimus, tärykalvot, tarvittaessa äänirautakokeet
- vatsan inspektio ja palpaatio sekä tarvittaessa auskultaatio
- silmien tarkempi tutkiminen, silmien liikkeiden arvio ja näkökenttien tutkimus sormiperimetrialla
- ihon arvio; tarkistus ja löydösten kuvaaminen
- kilpirauhasen ja imusolmukealueiden palpaatio
- selän ja lantion arvio (tukirangan asento seisten, tarvittaessa rangon liikkuvuus ja jalkojen asennontarkastaminen
- murrosiän kehityksen varmistaminen

- kuulotulosten arvio
- näkö- ja värinäkötulosten arvio
- pituus- ja painomittaustulosten arvio
- verenpainemittaustulosten arvio

Tämän lisäksi läpikäydään asiakkaan itsensä täyttämä esitietolomake, terveydenhoitajan tarkastuksessa esille tulleet keskustelua tai tutkimusta vaativat asiat sekä potilasasiakirjoista muut esitiedot, jotka ovat oleellisia palveluskelpoisuutta arvioitaessa. Puolustusvoimille on annettava tiedoksi kaikki ne potilastiedot, jotka ovat oleellisia asepalveluksen suhteen. Vastaanotolla varmistetaan myös, että asiakas osaa hoitaa omia kroonisia sairauksiaan.

Tulkkipalvelun tarve arvioidaan palveluseteliä myöntäessä ja tarpeen mukaan myönnetään tulkkauspalvelun sisältävä palveluseteli. Tulkkauspalvelun sisältävän palvelun tulee täyttää samat sisällölliset vaatimukset kuin palvelu ilman tulkkauspalvelua, mutta lisäksi potilaan tulee voida asioida omalla äidinkielellään. Tulkkipalvelun kohdalla palveluntuottaja järjestää itse tarvittavan tulkkauspalvelun vastaanotolle. Tulkkipalvelu voi tapahtua palveluntuottajan valinnan mukaan joko puhelintulkkauksena tai vastaanotolla paikan päällä olevan tulkin tuottamana. Vastaanottoaika on puolitoistakertainen verrattuna vastaanottoon ilman tulkkia.

Palveluntuottajan on järjestettävä ajanvaraus niin, että palvelunjärjestäjän asiakas saa yhteyden palveluntuottajaan saman päivän aikana arkena klo 8–18. Palveluntuottaja voi tarjota useampia eri yhteystapoja, mutta vähimmäisvaatimus on ajanvarausnumero, josta ei muodostu asiakkaalle lisäkuluja.

4.4 Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset

-Lääkärin fyysinen vastaanotto (kts. tarkempi kuvaus edellä)

-Seuraavat laboratoriotutkimukset kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja:

pvkt+t, TSH, T4-v, Kol, HDL-kol, LDL-kol, Trigly, fP-Gluk, HbA1c, Na, K, Krea, ALAT, CRP, U-KemSeu, U-BaktVi, La, EKG.

- Seuraavat kuvantamistutkimukset kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja:

thx-rtg, raajojen natiivi-rtg:t, rangan rtg.

-Koetulosten kertomisen puhelimitse asiakkaalle (tai mikäli asiakkaan kanssa toisin sovitaan, esimerkiksi tekstiviestillä)

- Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatodistukset ja lähetteet erikoissairaanhoidon

4.5 Palvelun laatuvaatimukset ja sanktiot

Potilasasiakirjamerkintöjen on oltava laadullisesti hyviä. Potilasasiakirjamerkintöjen tulee sisältää rakenteisesti kirjatut tulokset, esitiedot, nykytila, suunnitelma ja diagnoosit (ICD-10) sekä arvion palveluskelpoisuudesta. Lisäksi Kanta-arkistoon

tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio- ja kuvantamistutkimuksista vastauksineen, määrätyistä resepteistä ja läheteistä. Palvelunjärjestäjä ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

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

- Asiakasta ei ole tutkittu yleislääkäritasoisesti kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksen tai esille tulleen ongelman osalta kattavasti
- Lausuntoa palveluskelpoisuudesta ei ole laadittu asianmukaisesti ja toimitettu Palvelunjärjestäjälle
- Asiakas ei ole saanut jatkohoito-ohjeita
- Jatkohoitosuunnitelma, jatkohoitoonohjaus, lääketieteellisesti perusteltu lab tai rtg-tutkimus, lähete, resepti tms. on jätetty tekemättä
- Erikoissairaanhoidon lähete palautuu, johtuen vaillinaisista tutkimuksista (tämän sopimuksen piiriin kuuluvista) tai lähetetekstin puutteista
- Palveluntuottaja ei noudata käypähoitoa, hyvää hoitokäytäntöä, tasa-arvoa ja asiakaslähtöisyyttä

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydyt hoidot valmiiksi. Jos kaupunki irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti.

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

1. palveluntuottaja käyttää palvelusetelipotilaita hoitaessaan kaupungin omia työntekijöitä
2. palveluntuottaja rikkoo olennaisesti sääntökirjan ehtoja, esim. ei kirjaa, lähetä/arkistoi potilasasiakirjatietoja Kantaan määräajassa, toteuta laatuvaatimuksia

4.6 Seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain sähköpostitse kouluterveydenhuollon nimetylle yhteyshenkilölle, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon ylilääkärille ja Keskitettyjen palveluiden johtavalle ylilääkärille:

- Palvelun vasteaika
 - Asiakkaan yhteydenoton (asiakas varaa ajan palveluntuottajan ajanvarauksesta) ja lääkärikäynnin välinen aika
 - Lääkärikäynnin ja hoitokohtaisen päättymisen välinen aika
- Kuvantaminen (määrä + tutkimukset eriteltyinä)

- Laboratoriokokeet (määrä + tutkimukset eriteltynä)
- Diagnoosit (ICD10)
- Asiakastyytyväisyys (NPS)

Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina ja pistokokein. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset sekä terveysindeksit, teetetyt tutkimukset ja potilaskertomukset. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

Kunta voi tehdä myös asiakastyytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.

5. Palvelun tila- ja välinevaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksen toteuttamista varten tutkimusvälineinä stetoskooppi, oftalmo- ja otoskooppi, äänirauta, refleksivasara, spaatteleita, skoliometri, verenpainemittari, vaaka sekä pituuden mittausvälineet ja välineet näön tutkimiseen.

Palveluntuottajalla on asiakkaiden toimintakyky huomioiden asiakaspalvelua varten asianmukaiset palveluun soveltuvat toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. WC- ja odotustilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille henkilöille. Palveluntuottaja huolehtii tilojen turvallisuudesta. Helsingin kaupunki voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat.

Palveluntuottajan tilojen tulee olla käyttöönottotarkastetut (laki yksityisestä terveydenhuollosta, 2 luku § 7)

6. Kunta rekisterinpitäjänä

Palveluntuottaja on velvollinen arkistoimaan Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnasta, omasta järjestelmästänsä suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa hyödyntämällä järjestäjän antamaa ostopalvelun valtuutusta. **Ostopalvelun valtuutuksella (OSVA)** tarkoitetaan Kanta-palveluihin sisältyvää lomakerakennetta, jota käytetään terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Palvelunjärjestäjä antaa valtuutuksella palveluntuottajalle oikeuden palvelunjärjestäjän potilasasiakirjoihin ja oikeudet tallentaa syntyneet asiakirjat palvelunjärjestäjän rekisteriin.

Kun tuottajan ja potilaan hoitosuhde päättyy, tuottajalla ei ole käsittelyoikeutta potilaan asiakirjoihin tai tietoihin. Palveluntuottajan tulee pitää palvelusetelitoiminnassa syntyneet tiedot erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Lokitiedot ovat palvelussa syntyneitä tietoja, joita ei lähetetä kunnalle, vaan palveluntuottajan tulee säilyttää niitä potilasasiakirja-asetuksen vaatiman ajan (vähintään 12 vuotta).

