

## **Terveysasemien lääkäripalvelujen palveluseteli**

### **Sääntökirjan erityinen 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.	PALVELUN VAATIMUKSET .....	3
3.1	Palvelun yleiset sisältövaatimukset .....	3
3.2	Hoitoon pääsy .....	4
3.3	Palvelun kuvaus .....	4
3.4	Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset .....	5
3.5	Palvelun laatuvaatimukset ja sanktiot .....	6
4.	PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET .....	7
5.	PALVELUN TILA- JA VÄLINEVAATIMUKSET .....	7
6.	KUNTA REKISTERIN PITÄJÄNÄ .....	7

## 1. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

### 1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteliasiakkuus edellyttää Helsingin kaupungin työntekijän tekemää hoidon tarpeen arviointia. Hoidon tarpeen arvioinnissa Helsingin kaupungin työntekijä toteaa, että potilas tarvitsee vaivansa tai oireensa arviointiin lääkärin vastaanottoa ja mahdollisesti perustason laboratorio ja rtg-tutkimuksia. Hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen potilaalle voidaan tarjota palveluseteliä.

### 1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

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

## 2. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika

Terveysasemien lääkäripalvelujen palvelusetelin arvo on 67 euroa (alv.0%).

Palveluseteli on voimassa 10 vuorokautta 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. Kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia.

Terveysaseman lääkäripalvelujen 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. Palvelun vaatimukset

### 3.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset

Tällä palvelusetelillä Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala (jäljempänä ”palvelunjärjestäjä”) hankkii Palveluntuottajan tiloissa toteutettavia yksittäisiä lääkärikäyntejä ja niihin liittyviä perustason kuvantamis- ja laboratoriokoepalveluita. Palveluun kuuluu kuvantamis- ja laboratoriokokeiden vastaukset, näihin reagointi, mahdolliset lähetteet, lääkemääräykset ja muut jatkotoimet.

Palveluntuottajan toiminnan tavoitteena on toteuttaa asiakaslähtöisesti palvelusetelillä pyydetty hoito hyvien hoito- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti siten, että hoito on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakasta motivoidaan ja tuetaan ottamaan itse vastuuta omasta terveydestään.

### 3.2 Hoitoon pääsy

Asiakkaan on päästävä hoitoon 3 arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Mikäli asiakas niin haluaa, voi hän tuki valita tulla myöhemminkin, kuitenkin palvelusetelin voimassaolon aikana.

Laboratorio ja rtg-tutkimukset on kyettävä toteuttamaan 3 arkipäivän sisällä potilaan hoitoonpääsystä.

### 3.3 Palvelun kuvaus

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

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

Palvelunjärjestäjän tavoite on ohjata palveluntuottajille lääkärin vastaanoton tarvitsevia tavanomaisia yleislääketieteellisiä potilaita. Oletusarvo on, että asiakas tarvitsee lääkärin fyysisen vastaanoton, mutta harvoin laboratorio ja röntgen-tutkimuksia.

Sekä palvelunjärjestäjän että palveluntuottajan tavoitteen tulee olla, että asiakkaan oire tai vaiva saadaan tutkittua ja hoidettua palvelusetelillä.

Palveluntuottaja tarjoaa potilaalle lääkärinvastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja röntgentutkimukset, sekä asianmukaiset lähetteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai röntgentutkimuksia otetaan, palveluntuottajan vastuulla on reagoida näihin tuloksiin ja viestiä näistä potilaalle asianmukaisesti. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta. Mikäli potilaan asia ei ratkea yhdellä vastaanottokerralla tai se ei ole ratkaistavissa tällä hoitomuodolla, potilaan jatkohoidon onnistuminen on varmistettava palveluntuottajan toimesta. Mahdollinen jatkohoito ei kuulu tämän palvelun hintaan. Palveluntuottajan tulee teettää palveluseteliin kuuluvat tutkimukset ja hoidot kun ne ovat lääketieteellisesti ja potilaan ongelman ratkaisemiseksi tarpeen. Mikäli asiakas ohjataan takaisin palveluntuottajalle tai erikoissairaanhoidon palveluseteliin kuuluvien tutkimusten tai hoitojen teettämiseksi, ei palveluntuottaja ole oikeutettu minkäänlaiseen 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 päättyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja. Palvelusetelipotilailla käytetään ostovaltuutusjärjestelmää, jolloin potilaan potilaskertomustiedot siirtyvät palveluntuottajalta suoraan Kanta-arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin.

Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun potilaskertomuksen. Kertomus sisältää tulosityn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja diagnoosin (ICD-10). Lisäksi järjestäjän rekisteriin tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja röntgentutkimuksista 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, joille ei ole tehty palveluohjausta palvelunjärjestäjän toimesta, ei makseta korvauksia palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on ehdottomasti tarkistettava Kanta-arkistosta potilaan palvelusetelin peruste. Tämä on myös edellytys hoidon jatkuvuuden toteutumiseksi.

Seksitautien osalta on huomattava, että palvelunjärjestäjällä on tähän oma prosessinsa. Seksitautitutkimusten osalta kyse on lähinnä johonkin ensisijaisesti muusta syystä hoidettavan vaivan yhteydessä syntyvän seksitaudin poissulkeminen tarpeeseen.

Palvelunjärjestäjä ei hoida kosmeettisia ongelmia, eikä näitä tule lähettää palveluntuottajalle eikä erikoissairaanhoidon jatkohoitoa varten.

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

PKV-lääkkeitä määrätessään Palveluntuottajan tulee tarkastaa reseptikeskuksesta potilaan PKV-lääkkeiden käyttö ja harkittava tarkkaan PVK-lääkkeiden tarve.

Koska tässä palvelussa on kyse nimenomaan ja ensisijaisesti lääkärin fyysisestä vastaanotosta, edellytetään palveluntuottajalta potilaan fyysistä tutkimista kliinisesti relevantissa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten palveluntuottajan sisäinen raja-erä sairauksien osalta on järjestetty. Yleislääketieteellisen potilaan tutkimusvalikoimaan kuuluvat mm. gynekologinen tutkimus, proktoskopia, korvien, nenän ja kurkun arviointi, sinuscan tutkimus ja neurologinen tutkimus. Patit ja kyhmyt tulee palpoida ja erilaiset ihomuutokset kuvata sanallisesti. Tromboositunut pukama tulee avata ja tyhjentää. Mikäli palveluntuottaja tuottaa tämän yleislääkäritasoinen arvioinnin erikoislääkärillä, se ei oikeuta lisälaskutukseen palvelunjärjestältä tai asiakkaalta.

Palveluntuottajan on järjestettävä ajanvaraus niin, että palvelunjärjestäjän asiakas saa yhteyden palveluntuottajaan saman päivän aikana arkena klo 8 – 20. Palveluntuottaja voi tarjota useampia eri yhteydenottoja, mutta vähimmäisvaatimus on ajanvarausnumero, josta ei muodostu asiakkaalle lisäkuluja.

### 3.4 Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset

- Lääkärin fyysinen vastaanotto (kts. tarkempi kuvaus edellä)
- Seuraavat laboratoriotutkimukset kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: PVK, Crp, K, Na, (p-)Gluk, Krea, TSH, PLV, U-kemseula, EKG, PSA, La, Uraatti, pika-HCG, Klamydia ja Tippuri
- Seuraavat röntgentutkimukset kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: Thorax ja raajojen natiivikuvat
- Koetulosten kertomisen puhelimitse asiakkaalle (tai mikäli asiakkaan kanssa toisin sovitaan, esimerkiksi tekstiviestillä)
- Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatodistukset ja läheteet
- Toimisto-, ajanvaraus-, näytteenotto- yms. maksut ja palveluun liittyvät muut mahdolliset hallinnolliset kustannukset
- Sinuscan tutkimus, mikäli tämä arvioidaan tarpeelliseksi
- Nivelten, liimapussin tai jänteen paikallishoito pistettävällä triamsinolon tai metyyliiprednisoloni-valmisteella, mikäli potilaan vaiva sitä lääketieteellisin perustein vaatii.

### 3.5 Palvelun laatuvaatimukset ja sanktiot

Potilasasiakirjamerkintöjen on oltava laadullisesti hyviä. Potilasasiakirjamerkintöjen tulee sisältää rakenteisesti kirjatut tulokset, esitiedot, nykytila ja suunnitelma sekä diagnoosi (ICD-10). Lisäksi

Kanta-arkistoon toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja röntgen -tutkimuksista vastauksineen, määrättyistä 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 potilaan ongelman osalta kattavasti
- 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

### 3.6 Seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain:

- Palvelun vasteaika
  - Asiakkaan yhteydenoton (asiakas varaa ajan palveluntuottajan ajanvarauksesta) ja lääkärikäynnin välinen aika
  - Lääkärikäynnin ja hoitopisodin päättymisen välinen aika
- Kuvantaminen (määrä + tutkimukset eriteltynä)
- Laboratoriokokeet (määrä + tutkimukset eriteltynä)
- Käyntisyys (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.

Palvelunjärjestäjällä tulee olla omalle toiminnalleen omavalvontasuunnitelma, mikäli edellytykset tälle täyttyvät.

#### 4. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelua tuottavan lääkärin tulee olla Suomessa laillistettu lääkäri, jolla on oikeus itsenäiseen ammatinharjoittamiseen. Lääkärillä ei tule olla minkäänlaisia rajoituksia ammatinharjoittamisessaan.

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.

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 kieliä palvelua voidaan toteuttaa. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Hoitoa toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.

#### 5. Palvelun tila- ja välinevaatimukset

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 rekisterin pitäjänä

Palveluntuottaja on velvollinen arkistoimaan Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnasta, omasta järjestelmästäan suoraan järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa hyödyntämällä järjestäjän antamaa ostopalvelun valtuutusta. **Ostopalvelun valtuutuksella** 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 ostopalvelussa 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 (min. 12v).