

**Lastenneuvolan lääkärin laajan terveystarkastuksen 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	5
4.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset	5
4.2 Hoitoon pääsy.....	5
4.3 Palvelun kuvaus	5
4.4 Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset.....	9
4.5 Palvelun laatuvaatimukset ja sanktiot.....	9
4.6 Seuranta ja raportointi	10
5. Palvelun tila- ja välinevaatimukset.....	10
6. Kunta rekisterin pitäjänä.....	11

1. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteliasiakkuus edellyttää Helsingin kaupungin neuvolan työntekijän tekemää lääkärin laajan terveystarkastuksen tarpeen arviointia. Tarpeen arvioinnissa Helsingin kaupungin neuvolan työntekijä toteaa, että lapsi tarvitsee neuvolan (18 kk tai 4 v) lääkärin laajan terveystarkastuksen osalta lääkärin vastaanottoa ja tähän liittyen mahdollisesti perustason laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia. Lääkärin laajan terveystarkastuskäynnin tarpeen arvioinnin jälkeen lapselle perheineen voidaan tarjota palveluseteliä.

1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

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

2. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika

Palvelusetelin arvo on kuvattu seuraavassa taulukossa:

Palveluseteli	Palvelusetelin arvo (alv 0%)
Lastenneuvolan lääkärintarkastus	49 euroa
Lastenneuvolan lääkärintarkastus tulkkipalvelulla	118 euroa

Palveluseteli on voimassa 2 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.

Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta maksua peruuttamatta jääneestä tai liian myöhään perutusta ajanvarauksesta. Kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia.

Lääkärin laajan terveystarkastuksen 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 on oltava riittävä kokemus ja asiantuntemus lasten terveystarkastuksista, kasvusta ja kehityksestä sekä niihin vaikuttavien terveydellisten ja psykososiaalisten tekijöiden arvioinnista. Riittäväksi kokemukseksi katsotaan vähintään kahden vuoden kliininen erikoistumiskoulutus lastentautien, lastenneurologian, lastenpsykiatrian alalta, tai vähintään kahden vuoden kokemus (vähintään yksi työpäivä viikossa) lastenneuvolan lääkärintyöstä, tai muuten Helsingin kaupungin hyväksymällä tavalla osoitettu riittävä perehtyneisyys.

Vakinaisen henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstöluetteloja 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 sitoutuu huolehtimaan siitä, että asiakas saa palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottajan tulee myös ilmoittaa, millä muilla kieliä palvelua voidaan toteuttaa. Tulkkipalveluiden tarve arvioidaan palveluseteliä myönnettäessä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti.

4. Palvelun vaatimukset

4.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset

Tällä palvelusetelillä Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala (jäljempänä ”palvelunjärjestäjä”) hankkii Palveluntuottajan tiloissa toteutettavia yksittäisiä lääkärikäyntejä ja niihin liittyviä perustason kuvantamis- ja laboratoriokepalveluita. Palveluun kuuluu kuvantamis- ja laboratoriokeiden vastaukset, näihin reagointi, mahdolliset läheteet erikoissairaanhoidon, lääkemääräykset ja muut jatkotoimet. Mahdolliset terveydenhoitajan, psykologin, fysio-, toiminta-, puhe- ja ravitsemusterapeutin arviot, tai muut näihin rinnastettavat arviot eivät sisälly palvelun hintaan. Mikäli tarkastuksen perusteella ilmenee tarve näille tai muille tähän sopimukseen kuulumattomille palveluille on Palveluntuottajan viipymättä tehtävä tarvittaessa lähete jatkohoitoon, ja/tai toimitettava kirjallinen palaute lähettämällä suojattu sähköposti palvelusetelin myöntäneelle terveydenhoitajalle tai muulle palvelunjärjestäjän osoittamalle yhteyshenkilölle ja ohjattava asiakas olemaan yhteydessä neuvolan terveydenhoitajaan.

Palveluntuottajan toiminnan tavoitteena on toteuttaa asiakaslähtöisesti palvelusetelillä pyydetty lääkärin laaja terveystarkastus hyvien hoito- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti siten, että hoito on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

4.2 Hoitoon pääsy

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

Laboratorio- ja röntgentutkimukset on kyettävä toteuttamaan 5 arkipäivän sisällä potilaan hoitoon pääsystä.

4.3 Palvelun kuvaus

Palveluohjaus perustuu aina palvelunjärjestäjän tekemään lääkärin laajan terveystarkastuksen tarpeen arviointiin. Arvion perusteella palvelunjärjestäjä antaa asiakkaalle palvelusetelin, palveluntuottajien ajanvarauksen yhteystiedot ja ohjeet miten toimia ajan varaamiseksi. Palvelunjärjestäjä kirjaa omaan potilastietojärjestelmäänsä lääkärin laajan terveystarkastuksen tarpeen arvion ja ohjauksen palveluseteliasiakkaaksi. Potilastietojärjestelmästä tieto siirtyy Kanta-arkistoon ja on sieltä palveluntuottajien nähtävissä. Palvelunjärjestäjä toimittaa asiakkaan mukana ne vastaanotolla tarvittavat asiakirjat, kuten esimerkiksi tiedot kasvusta, terveydenhoitajan havainnoista, saaduista rokotuksista, mikäli ne eivät ole nähtävillä Kanta-arkistossa.

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 lääkärin laajaa neuvolan terveystarkastusta tarvitsevia tavanomaisia lapsia perheineen. Oletusarvo on, että asiakas tarvitsee lääkärin fyysisen vastaanoton, mutta harvoin laboratorio ja kuvantamistutkimuksia.

Sekä palvelunjärjestäjän että palveluntuottajan tavoitteen tulee olla, että lääkärin laaja terveystarkastus ja siihen liittyvät asiat saadaan tutkittua ja hoidettua palvelusetelillä.

Palveluntuottaja tarjoaa lapselle lääkärinvastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset, sekä asianmukaiset erikoissairaanhoidon läheteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai kuvantamistutkimuksia tehdään, palveluntuottajan vastuulla on reagoida näihin tuloksiin ja viestiä näistä potilaalle asianmukaisesti. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta. Mikäli potilaan asia ei ratkea yhdellä vastaanotokerralla tai vastaanotolla ilmenee kasvuun, kehitykseen tai terveyteen liittyviä ongelmia ja tarvetta palvelunjärjestäjän toimesta järjestettäville terveydenhuollon jatkohoidolle tai kuntoutuskäynnille (lääkärin, terveydenhoitajan, neuvolapsykologin, puheterapeutin, ravitsemusterapeutin, fysio-, puhe- toiminta- tai ravitsemusterapia-arvio) tai tukikäynneille (sosiaali- ja perhepalvelut), on Palveluntuottajan varmistettava jatkohoidon onnistuminen laatimalla tästä selkeät potilasasiakirjamerkinnät jatkohoitosuunnitelmien sekä viestimällä palvelujen tarpeesta selkeästi ja viipymättä suojatulla sähköpostilla palvelusetelin myöntäneelle terveydenhoitajalle tai muulle palvelunjärjestäjän osoittamalle yhteyshenkilölle. 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 korvaukseen.

Kuvantamistutkimusten 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, joka toimii palautteena Palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa lähetteenä Palvelunjärjestäjän järjestämälle jatkohoidolle (lääkärin, terveydenhoitajan, neuvolapsykologin, puheterapeutin, ravitsemusterapeutin, fysio-, puhe- toiminta- tai ravitsemusterapia-arvio, sosiaali- ja perhepalvelut). Lastensuojeluilmoitusta ei kuitenkaan voi tehdä ohjaamalla potilas takaisin palveluntuottajalle, vaan se tulee tehdä suoraan kunnan lastensuojeluun Palveluntuottajan ammattilaisen toimesta lain edellyttämällä tavalla. Potilaskertomus sisältää tulossyyn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja sekä lääkärin laajan terveystarkastuksen diagnoosin (Z00.1) lisäksi muut tarvittavat diagnoosit (ICD-10). Lisäksi järjestäjän rekisteriin tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja kuvantamistutkimuksista vastauksineen, määrätyistä 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 hänelle 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 relevantissa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten Palveluntuottajan sisäinen raja-erä sairauksien osalta on järjestetty.

Lääkärin laaja terveystarkastus sisältää esitietoihin perehtymisen sekä potilasasiakirjoista että terveydenhoitajan arvioiden pohjalta ja huolellisen fyysisen yleistutkimuksen ja arvion lapsen kokonaistilanteesta. Tarkastuksessa noudatetaan ”THL Terveystarkastukset lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa” viimeisintä versiota, joka on käytettävissä STM Hallinnonalan avoimesta julkaisuarkistosta Julkarista, tai THL verkkopalvelujen kautta, sekä Duodecim Lääkärin käsikirjan ohjetta ”Lääkärin tekemät ikäkausitarkastukset lastenneuvolassa” viimeisintä versiota, joka on saatavilla Terveysportin kautta, sekä muita tarpeellisia yleisiä käypähoito-ohjeita ja linjauksia.

Lääkärin vastaanottoon tulee varata aikaa vähintään 20 min.

Fyysiseen yleistutkimukseen sisältyy ainakin:

- Yleistilan arvio

- Ihon tarkastus
- Sydämen ja keuhkojen auskultaatio. Sydämen sivuäänen kuuluessa mitataan lisäksi oikean ylä- ja alaraajan verenpaine, ja 4v tai vanhemmilta lapsilla otetaan EKG.
- 4v tarkastuksessa verenpaineen mittaaminen tai terveydenhoitajan mittaaman verenpaineen arvioiminen
- Vatsan palpaatio ja reisivaltimopulssit
- Imusolmukealueiden palpaatio
- Suun, nielun ja korvien tarkastus
- Kallon muodon ja saumojen ja aukileen tarkastus
- Pojilla kivesten tutkiminen
- THL oppaan Terveystarkastukset lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa kuvaamalla tavalla:
 - Näön ja silmien tutkiminen, terveydenhoitajan tekemän näköseulan tuloksen arvioiminen
 - Kuulon tutkiminen
 - Neurologis-kognitiivisen kehityksen arviointi esitetietojen ja vastaanotolla tehtyjen havaintojen perusteella.
 - Helsingin kaupunki ei edellytä THL oppaassa mainittua 18kk ikäisen vanepsy menetelmää lomakkeineen.
 - 4v lasten kehityksen arvioinnissa huomioidaan terveydenhoitajan tekemän neurologisen kehityksen arvion (lene) tulokset.
 - Kasvun arviointi
- Suolen ja virtsarakon toiminta haastattelun perusteella.
- Lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen arviointi.

Lisäksi arvioidaan terveydenhoitajan tarkastuksessa esille tulleet tutkimusta vaativat asiat. Laajassa terveystarkastuksessa keskustellaan koko perheen hyvinvoinnista lapsen hyvinvoinnin taustatekijänä. Huomioita asioita ovat muun muassa lapsen sairastelu ja yleinen terveydentila, syöminen, nukkuminen, liikkuminen, koko perheen terveystottumukset. Varmistetaan perheen ja lapsen arjen sujuminen kotona ja päivähoitossa sekä annetaan terveysneuvontaa. Päivähoidon viestit neuvolalle lapsesta sisältyvät terveydenhoitajan potilasasiakirjakirjaukseen, tai tuodaan erikseen vastaanotolle vanhemman toimesta.

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 tulkkiä.

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 laboratoriokokeet, kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: pvk+t, crp, La, K, Na, Ca, Pi, P-gluk, krea, alat, tsh, t4v, plv, U-KemSeul, U-BaktVi, ekg, ferritiini, TfR.
- Seuraavat röntgentutkimukset, kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: thorax ja raajojen natiivikuvat.
- Koetulosten kertominen 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 ja suunnitelma sekä laajan terveystarkastuksen diagnoosi (Z00.1, Z00.2 tai Z00.3) ja muut tarvittavat diagnoosit (ICD-10). Lisäksi Kanta-arkistoon toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio- ja kuvantamistutkimuksista vastauksineen, määrättyistä resepteistä ja lähetteisistä. 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 tarkastuksen tai esille tulleen 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 määrääjässä, toteuta laatuvaatimuksia

4.6 Seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain sähköpostilla lastenneuvolan nimetylle yhteyshenkilölle, äitiys- ja lastenneuvolalääkärien ylilääkärille ja Keskitettyjen palveluiden johtavalle ylilääkärille:

- 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)
- 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 laajan terveystarkastuksen toteuttamista varten tutkimusvälineinä vähintään stetoskooppi, oftalmo- ja otoskooppi, mahdollisuus verenpaineen, painon ja pituuden mittaamiselle, sekä kasvun arvioon kasvukäyriä käyttäen. 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 järjestelmästäan 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 palvelusetelipalvelussa 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).