

**Opiskeluterveydenhuollon 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.....	8
4.5 Palvelun laatuvaatimukset ja sanktiot	9
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 lääkärin laajan terveystarkastuksen tarpeen arviointia. Tarpeen arvioinnissa Helsingin kaupungin opiskeluterveydenhuollon työntekijä toteaa, että toisen asteen opiskelija tarvitsee lääkärin laajan terveystarkastuksen osalta lääkärin vastaanottoa ja tähän liittyen mahdollisesti perustason laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia. Lääkärin laajan terveystarkastuskäynnin tarpeen arvioinnin jälkeen 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

Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelujen palvelusetelin arvo on kuvattu seuraavassa taulukossa:

Palveluseteli	Palvelusetelin arvo (alv 0 %)
Opiskeluterveydenhuollon laaja lääkärintarkastus	69 euroa
Opiskeluterveydenhuollon laaja lääkärintarkastus tulkkipalvelulla	145 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. 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 laajan terveystarkastuksen palvelusetelissä asiakkaalta ei peritä asiakkaan omavastuuta. Palvelusetelin hintaan tulee sisältyä kaikki kustannukset, esimerkiksi

erillistä toimistomaksua, Kanta-palvelujen käyttömaksua, käsittelymaksuja ja laskutuslisiä ei saa periä tai laskuttaa kunnalta eikä asiakkaalta.

Palvelusetelipotilaisiin kohdennettua markkinointia ei sallita. Mikäli asiakas haluaa teettää 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 osaaminen ja asiantuntemus opiskelukykyyn vaikuttavien terveydellisten ja psykososiaalisten seikkojen arvioinnista. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan vähintään kahden vuoden (vähintään yksi vastaanottopäivä viikossa) kokemus koulu- ja/tai opiskeluterveydenhuollon lääkärin tehtävissä, nuorisolääketieteen erityispätevyys, vähintään kahden vuoden suoritettu kliininen erikoistumiskoulutus lastentautien, lastenneurologian tai nuorisopsykiatrian erikoisalalta, tai muuten Helsingin kaupungin hyväksymällä tavalla osoitettu vastaava pätevyys ja osaaminen.

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 kielillä 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 laboratoriokoepalveluita. Palveluun kuuluu kuvantamis- ja laboratoriokokeiden vastaukset, näihin reagointi, mahdolliset läheteet erikoissairaanhoidon, lääkemääräykset ja muut jatkotoimet. Mahdolliset terveydenhoitaja-, psykologi- tai kuraattorikäynnit sekä fysio-, toiminta- ja ravitsemusterapia eivät sisälly palvelun hintaan. Mikäli tarkastuksen perusteella ilmenee tarve näille palveluille, on Palveluntuottajan selkeästi ja viipymättä viestittävä näistä lähettämällä suojattu sähköposti palvelusetelin myöntäneelle terveydenhoitajalle tai palvelunjärjestäjän osoittamalle muulle yhteyshenkilölle.

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 kuvantamistutkimukset 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 vastaanotolla tarvittavat asiakirjat, kuten esimerkiksi tiedot kasvusta, verenpaineesta, näön tarkkuudesta, värinäöstä ja kuulosta, 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 palvelusetelijärjestelmästä, minkälaista palvelua palvelusetelillä halutaan ostaa.

Palvelunjärjestäjän tavoite on ohjata palveluntuottajille lääkärin laajaa terveystarkastusta tarvitsevia tavanomaisia toisen asteen opiskelijoita. Oletusarvoisesti asiakas tarvitsee lääkärin 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 opiskelijalle lääkärin vastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset, sekä asianmukaiset erikoissairaanhoidon lähetteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai kuvantamistutkimuksia otetaan, palveluntuottajan vastuulla on reagoida näiden tuloksiin ja viestiä näistä potilaalle asianmukaisesti. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta. Mikäli potilaan asia ei ratkea yhdellä vastaanotokerralla tai vastaanotolla ilmenee opiskeluun tai koulunkäyntiin liittyviä ongelmia tai tarvetta Palvelunjärjestäjän toimesta järjestettävälle tukikäynneille tai jatkohoidolle (kuten terveydenhoitajan, psykologin, kuraattorin tutkimus tai fysio-, toiminta- tai ravitsemusterapia-arvio) on Palveluntuottajan varmistettava jatkohoidon onnistuminen laatimalla tästä selkeät potilasasiakirjamerkinnät jatkohoitosuunnitelmiseen 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.

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, joka toimii palautteena Palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa lähetteenä Palvelunjärjestäjän järjestämälle jatkohoidolle (kuten terveydenhoitajan, psykologin, kuraattorin tutkimus tai fysio-, toiminta- tai ravitsemusterapia-arvio). Kertomus sisältää tuloksen, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja sekä lääkärin laajan terveystarkastuksen diagnoosin (Z00.1, Z00.2 tai Z00.3) lisäksi muut tarvittavat diagnoosit (ICD-10). Lisäksi 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 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.

Koska tässä palvelussa on kyse nimenomaan ja ensisijaisesti lääkärin somaattisesta vastaanotosta, edellytetään palveluntuottajalta potilaan fyysistä tutkimista kliinisesti tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten palveluntuottajan sisäinen rajausero eri sairauksien osalta on järjestetty.

Lääkärin laaja terveystarkastus sisältää esitietoihin perehtymisen sekä potilasasiakirjoista että terveydenhoitajan ja mahdollisesti opettajan arvioiden pohjalta sekä huolellisen yleislääkäritasoinen somaattisen yleistutkimuksen ja arvion psyykkisestä terveydestä opiskelukyvyn kannalta.

Somaattiseen yleistutkimukseen sisältyy ainakin:

- yleistilan arvio
- ihon tarkastus ja löydösten kuvaaminen
- sydämen ja keuhkojen auskultaatio
- vatsan palpaatio ja reisivaltimopulssien palpaatio
- kilpirauhasen ja imusolmukealueiden palpaatio
- suun, nielu ja korvien tarkastus (tarvittaessa äänirautakokeet)
- puberteettikehityksen varmistaminen (Tannerin luokitus) ja pojilla tarvittaessa esinahan ja kivesten tutkiminen
- selän tarkastus (tukirangan asento seisten, tarvittaessa rangon liikkuvuus ja jalkojen asennon tarkastaminen, tarvittaessa selän arvio skoliometria käyttäen

- tarvittaessa neurologinen tutkimus, silmien tarkempi tutkiminen, näkökentän tutkimus sormiperimetrialla

Lisäksi käydään läpi opiskelijan kanssa terveydenhoitajan seulonnat (kuulo, näkö, värinäkö, kasvu) ja arvioidaan terveydenhoitajan tarkastuksessa esille tulleiden keskustelua tai tutkimusta vaativat asiat. Varmistetaan, että opiskelija osaa hoitaa omia kroonisia sairauksiaan, esim. atooppinen iho ja allergiat. Tarkastuksessa annetaan opiskelijalle myönteistä palautetta hänen hyvistä terveystottumuksistaan, annetaan mahdollisuus esittää omia kysymyksiään terveydestään ja keskustellaan tarpeen mukaan myös muutoin oppilaan hyvinvoinnista, terveydestä, elämäntavoista, päihteiden käytöstä, seksuaaliterveydestä ja ehkäisyn tarpeesta sekä siihen liittyvistä kysymyksistä, koulunkäynnistä sekä vapaa-ajanvietosta sekä koko perheen hyvinvoinnista nuoren hyvinvoinnin taustatekijänä sekä annetaan tarvittaessa terveysneuvontaa. Lääkärin laajassa terveystarkastuksessa otetaan myös kantaa ammatinvalintaan tai ajoterveyteen vaikuttaviin sairauksiin.

Tulkkipalvelun tarve arvioidaan palveluseteliä myöntäessä ja tarpeen mukaan myönnetään tulkkaukspalvelun sisältävä palveluseteli. Tulkkaukspalvelun sisältävän palvelun tulee täyttää samat sisällölliset vaatimukset kuin palvelu ilman tulkkaukspalvelua, mutta lisäksi potilaan tulee voida asioida omalla äidinkielellään. Tulkkipalvelun kohdalla palveluntuottaja järjestää itse tarvittavan tulkkaukspalvelun 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 laboratoriokokeet, kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: pvk+t, crp, La, K, Na, Ca, Pi, P-gluk, HbA1c, Kol, LDL, HDL, Trigly, krea, alat, tsh, t4v, plv, U-KemSeul, U-BaktVi, ekg, F-kalprotektiini, ferritiini, TfR
- Seuraavat kuvantamistutkimukset, 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 lähetteet erikoissairaanhoidon
- Tarvittaessa todistus ajokorttia varten

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, määrätystä 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 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, lähete/arkistoi potilasasiakirjatietoja Kantaan määräajassa, toteuta laatuvaatimuksia

4.6 Seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain sähköpostilla opiskeluterveydenhuollon 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 hoitokohtauksen 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, skoliometri, äänirauta sekä 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 järjestelmästä 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 palvelusetelipalveluissa 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).