

Palvelukuvaus

Hankinnan kohde

Tällä sopimuksella Helsingin kaupunki, sosiaali ja terveystoimiala (jäljempänä "Tilaaaja") 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.

Palvelun kuvaus

Palveluohjaus perustuu aina tilaajan tekemään hoidon tarpeen arviointiin. Arvion perusteella Tilaaaja antaa asiakkaalle palvelusetelin ja Palveluntuottajan ajanvarauksen yhteystiedot ja ohjeet miten toimia ajan varaamiseksi. Tilaaaja kirjaa omaan potilastietojärjestelmäänsä (Pegasos) 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 kanssa Tilaaaja on laatinut palvelusopimuksen. Asiakkaan ollessa yhteydessä Palveluntuottajaan on Palveluntuottaja veloitettu tarkistamaan Kanta-arkistosta, että palveluohjaus on tehty tilaajan toimesta.

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

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.

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

Palvelun osalta rekisterinpitäjäys on järjestäjällä. Tilaaajan palveluntuottajalle ohjaamien potilaiden potilastiedoista muodostuu järjestäjän osarekisteri. Palvelusopimuksen päätyttyä on tilaajan erillisestä pyynnöstä poistettava kaikki osarekisterin potilastiedot. Palvelusetelipotilailla käytetään

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA
Terveys- ja päihdepalvelut
Palvelukuvaus

ostovaltuutusjärjestelmää, jolloin potilaan potilaskertomustiedot siirtyvät Palveluntuottajalta suoraan Kanta-arkistoon Tilaajan rekseeriin. Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun potilaskertomuksen. Kertomus sisältää tulosyyn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja diagnoosin (ICD-10). Lisäksi tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja röntgentutkimuksista vastauksineen, määrättyistä resepteistä ja lähetteisistä. Tilaaja ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Potilaista, joille ei ole tehty palveluohjausta Tilaajan toimesta, ei makseta korvauksia Palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on ehdottomasti tarkistettava Kanta-arkistosta potilaan palveluohjauksen olemassaolo. Tämä on myös edellytys hoidon jatkuvuuden toteutumiselle. Tilaaja pyytää potilaalta suostumuksen potilastietojen siirtoon palveluntuottajalle.

Sukupuolitautilien osalta on huomattava, että Tilaajalla on tähän oma prosessinsa. Sukupuolitautiltutkimusten osalta kyse on lähinnä johonkin ensisijaisesti muusta syystä hoidettavan vaivan yhteydessä syntyvän sukupuolitaudin poissulkeminen tarpeeseen.

Pateista, luomista ja ihomuutoksista Tilaajalla on oma toimintaohjeensa, jota tulee noudattaa potilaita jatkohoitoon ohjatessa. Tilaaja ei hoida kosmeettisia ongelmia, eikä näitä tule lähettää Palveluntuottajalle eikä erikoissairaanhoidon jatkohoitoa varten.

Palveluntuottajan ei tule lähtökohtaisesti ohjata potilaita omiin maksullisiin palveluihinsa.

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. Trombosoitunut pukama tulee avata ja tyhjentää.

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

Asiakkaan on päästävä hoitoon 3 arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Mikäli asiakas niin haluaa, voi hän tulla myöhemminkin. Palveluseteli on voimassa 7 vrk sen myöntämisestä.

Raportointi ja laatutasot

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015

Faksi
+358 9 310 42504

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA
Terveys- ja päihdepalvelut
Palvelukuvaus

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain:

- Palvelun vasteaika
 - Asiakkaan yhteydenoton (asiakas varaa ajan Palveluntuottajan ajanvarauksesta) ja lääkärikäynnin välinen aika
 - Lääkärikäynnin ja lisätutkimusten valmistumisen välinen aika
 - Lääkärikäynnin ja jatkotoimenpiteiden välinen aika
- Kvanttaminen (määrä + tutkimus)
- Laboratoriokokeet (määrä + tutkimukset eriteltynä)
- Käyntisyys (ICD10)
- Asiakastytyväisyys (sovitaan erikseen, miten mitataan)

Sanktioitavat

Potilasasiakirjamerkintöjen on oltava laadullisesti hyviä. Potilasasiakirjamerkintöjen tulee sisältää rakenteisesti kirjatut tulokset, esitiedot, nykytila ja suunnitelma sekä diagnoosi (ICD-10). Lisäksi tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja röntgen -tutkimuksista vastauksineen, määrättyistä resepteistä ja läheteistä. Tilaaja ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

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

- potilasta ei ole tutkittu yleislääkäritasoisesti potilaan ongelman osalta kattavasti
- potilas ei ole saanut hoito-ohjeita
- jatkohoitosuunnitelma, jatkohoitoonohjaus, lab tai rtg-tutkimus, lähete, resepti tms on jätetty tekemättä
- erikoissairaanhoidon lähete palautuu, johtuen vaillinaisista tutkimuksista (tämän sopimuksen piiriin kuuluvista) tai lähetetekstin puutteista.

Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset

- Lääkärin fyysinen vastaanotto

- Seuraavat laboratoriokokeet 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

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA
Terveys- ja päihdepalvelut
Palvelukuvaus

-
- Koetulosten kertomisen puhelimitse asiakkaalle (tai mikäli asiakkaan kanssa toisin sovitaan, esimerkiksi tekstiviestillä)
 - Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatoistukset ja lähetteet
 - Toimisto-, ajanvaraus-, näytteenotto- yms. maksut ja palveluun liittyvät muut mahdolliset hallinnolliset kustannukset
 - Sinusscan tutkimus, mikäli tämä arvioidaan tarpeelliseksi
 - Nivelen, limapussin tai jänteen paikallishoito pistettävällä triamsinolon tai metyyliiprednisoloni-valmisteella, mikäli potilaan vaiva sitä lääketieteellisin perustein vaatii