



SÄÄNTÖKIRJA TERVEYSASEMAPALVELUJEN TUOTTAMISESTA PALVELUSETELILLÄ

SISÄLLYS

1	Määritelmät	2
2	Sääntökirja	2
2.1	Sääntökirjan luonne	2
2.2	Sääntökirjan muuttaminen	3
3	Asiakkaan asema.....	3
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle	3
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde.....	3
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot	4
3.4	Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset	4
4	Palveluntuottajan velvoitteet.....	5
4.1	Yleiset vaatimukset	5
4.2	Järjestäjän asettamat muut vaatimukset	6
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen	14
4.4	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö	15
4.5	Arvonlisäverotus	15
5	Palvelun laatu, seuranta ja valvonta.....	15
5.1	Palveluntuottajan omavalvonta	16
5.2	Hoitovirheet, vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus	16
5.3	Seuraamukset sääntökirjan ehtojen rikkomisesta ja hyväksymisen peruuttaminen ...	16
6	TERVEYSASEMAPALVELUJEN KUVAUS.....	1
6.1	Asiakkaat ja palvelusetelin käyttöönotto	1
6.2	Palvelun sisältövaatimukset	1
	<i>Hoitoon pääsy</i>	1
	<i>Palvelun kuvaus</i>	2
6.3	Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset.....	5
6.4	Tila- ja välinevaatimukset.....	5
6.5	Eriyistilanteisiin varautumista koskevat ehdot	6

1 MÄÄRITELMÄT

- 1) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti, sekä kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä.
- 2) Palvelun **järjestäjä** on kunta. Se, mitä todetaan järjestäjästä, soveltuu myös kuntayhtymään.
- 3) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla järjestäjä asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 4) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan puolesta voi toimia edustaja.
- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

2 SÄÄNTÖKIRJA

2.1 Sääntökirjan luonne

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveystalvulujen tuottajaksi.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu järjestäjään.

Tämä sääntökirja koskee kapitaatiopohjaista terveysasema -palveluseteliä.

2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Järjestäjällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan muutostarpeista käydään vuoropuhelua palveluntuottajien kanssa. Järjestäjä ilmoittaa muutoksista ja niiden voimaantulosta palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen. Järjestäjä määrittää kohtuullisen siirtymäajan muutosten voimaantulolle.

Palvelusetelit ovat voimassa sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja 30.10.2019/Pykälä 131 mukaisen määräajan. Järjestäjälle varataan oikeus keskeyttää palvelusetelien voimassaolo tarvittaessa aiemmin seuraavissa erityistilanteissa:

- Järjestämisvastuu kansallisen uudistuksen myötä pois järjestäjältä
- Järjestäjä havaitsee merkittäviä sääntökirjan ehtojen rikkomuksia useilla eri palveluntuottajilla

Jos järjestäjä päättää jatkaa palvelusetelien voimassaoloa, järjestäjä ilmoittaa jatkosta palveluntuottajille viimeistään 12 kuukautta ennen määräajan päättymistä.

3 ASIAKKAAN ASEMA

3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Järjestäjä selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä. Järjestäjä antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä. Järjestäjä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä järjestäjä sitoutuu maksamaan kustannuksia myönnetyn palvelusetelin arvoa vastaavasti.

Asiakkaalla on aina oikeus kieltäytyä ottamasta käyttöön hänelle tarjottua palveluseteliä. Tällöin järjestäjä ohjaa hänet järjestäjän muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Asiakkaan on ilmoitettava valitsemalleen palveluntuottajalle järjestäjän myöntämästä palvelusetelistä.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista kahdentoista (12) kuukauden välein. Jos asiakkaan yksilöllinen tarve ja erityiset olosuhteet edellyttävät palveluntuottajan vaihtamista esimerkiksi asiakkaan hoitosuhteen turvaamiseksi, voi järjestäjä perustellusta syystä myöntää asiakkaalle luvan vaihtaa palveluntuottajaa edellä mainittua useammin.

Palvelusetelin valinnut asiakas ei ole palvelusetelin voimassaolon aikana oikeutettu käyttämään muita terveysasemia (järjestäjän terveysasemat tai toiset palvelusetelituottajat) tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen osalta. Palveluntuottajan vastuulla on ohjata asiakas käyttämään palvelujaan järjestäjän määrittämän palvelusisällön mukaisesti.

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskomppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat muun muassa kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Asiakas voi saattaa sopimussuhteensa koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi kuluttajariitalautakunnasta annetun lain mukaisesti.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle sekä järjestäjälle. Palveluntuottajalla on oltava nimetty potilaslain 11 §:n mukainen potilasasiamies.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilaskorvauskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Järjestäjän sosiaali- ja terveystalot vastaanottavat asiakaspalautetta palvelusetelin käytöstä. Palautekanavina toimivat esimerkiksi järjestäjän internet -sivut, asiakastytyväisyyden seuranta sekä terveysasemalle jätetyt palautteet.

3.4 Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain järjestäjän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta omavastuusuuden sosiaali- ja terveystalokunnan pöytäkirja 30.10.2019/Pykälä 131:n (<http://espooprodfi.oncloudos.com/kokous/2019485696-13.PDF>) mukaisesti järjestäjän asiakasmaksuja vastaavasti (https://www.espoo.fi/fi-fi/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakasmaksut). Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta muita maksuja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisesta omavastuusuuden lisäksi (esim. toimistomaksu).

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuudesta. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

4 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET

4.1 Yleiset vaatimukset

Järjestäjällä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilajavastuu-laki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi).

1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

2) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

3) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään tämän sääntökirjan kohdassa 6 kuvattua. Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä järjestäjä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4) Vakuutusturva

Palveluntuottajalla tulee olla sääntökirjan voimassaoloajan voimassa oleva sääntökirjan kohteena olevan toiminnan kattava vastuuvakuutus, joka korvaa sekä järjestäjälle, että kolmannelle osapuolelle aiheutettuja välittömiä henkilö- ja esinevahinkoja. Vakuutusmäärä on vähintään yksi (1) miljoona euroa / yksi vahinkotapahtuma.

Potilasvahinkolain mukaan jokaisella terveyden- ja sairaudenhoitotoimintaa harjoittavalla on oltava vakuutus potilasvahinkolain mukaisen vastuun varalta. Palveluntuottajalla on sopimuskauden aikana voimassa oleva potilasvakuutus. Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palveluksessa olevalla henkilökunnalla, joka harjoittaa terveyden- ja sairaudenhoitotoimintaa, on voimassa oleva potilasvakuutus. Palveluntuottaja on ensisijaisesti vastuussa mahdollisista potilasvahingoista ja ne korvataan palveluntuottajan potilasvakuutuksesta.

4.2 Järjestäjän asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen vaatimusten lisäksi täyttämään järjestäjän erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai järjestäjän olosuhteisiin liittyvät tai muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

1) Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinsoitteessaan.

2) Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen

Palveluntuottaja on rekisteröity yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenantajien rekisteriin. Terveystuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle tai Valviralle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetyistä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

3) Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

4) TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

5) Henkilökunta

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusta vastaava lääkäri ja vastaava hoitaja, jotka toimivat lääketieteellisinä vastuu- ja yhteyshenkilöinä. Vastaavan lääkärin on oltava laillistettu lääkäri.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottaja on järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen. Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

Lääkärin, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja sosiaaliohjaajien tulee olla Valviran rekisteriin merkityjä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä terveydenhuollon pätevyys tämän sääntökirjan mukaisia tehtäviä hoitaessaan. Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta.

Palveluntuottajan henkilöstöä ei ole tuomittu lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:n mukaisesti rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla. Palveluntuottaja selvittää lasten kanssa työskenteleviltä ko. rikoksia koskevat merkinnät rikosrekisteriotteesta.

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla liitteessä 3 yksilöidyistä rikoksista.

6) Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla on nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

7) Palveluntuottajan luotettavuus ja asianmukainen toiminta

Järjestäjä voi olla hyväksymättä palveluntuottajaa palvelusetelituottajaksi, jos palveluntuottajan järjestäjälle tai muille tilaajille aiemmin toimittamissa vastaavissa palveluissa on ilmennyt vakavia ja palveluntuottajan luotettavuuden kyseenalaistavia dokumentoituja puutteita, esim. toistuvia tai vakavia viivästyksiä ja virheitä. Palveluntuottajan toimenpiteet virheiden korjaamiseksi ja virhetilanteista kulunut aika voivat vaikuttaa järjestäjän hyväksymisharkintaan.

8) Potilas- ja asiakasasiakirjat, potilastietojen käsittely, salassapito ja tietosuojat

Järjestäjä on palvelusetelilain 11 §:n mukaisesti palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa käsiteltävien potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan on pidettävä ostopalvelussa käsiteltävät henkilötiedot erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista.

Asiakas voi esittää häntä koskevien asiakirjojen tarkistuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön järjestäjälle, joka päättää tietojen luovutuksesta tai korjaamisesta EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti. Ensisijaisesti korjauksen taikka mitätöinnin tekee palveluntuottaja siltä osin kuin on kysymys palveluntuottajan kirjaamista henkilötiedoista. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa järjestäjää, jotta järjestäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuojasetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa järjestäjän avustamisesta.

Palveluntuottaja saa käyttää henkilötietoja ja henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on tämän sääntökirjan mukaisen palvelun kohteen täyttämiseksi välttämätöntä, ellei lainsäädännössä muuta säädetä.

Palveluntuottaja sitoutuu laatimaan potilasasiakirjat sekä käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne palveluntuottajan lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin järjestäjän aineiston käsittely kuuluu. Palveluntuottajan on varmistettava, että jokainen palveluntuottajan alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy järjestäjän henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä palveluntuottajan ja järjestäjän ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Palveluntuottajan on toteutettava riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit. Palveluntuottaja huolehtii järjestäjän puolesta käsittelemiensä

henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta tämän sääntökirjan, järjestäjän kirjallisten ohjeistusten ja omien käytäntöjensä mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottaja saattaa järjestäjän saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka järjestäjä tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten. Palveluntuottaja osallistuu pyydettyä erikseen sovitulla tavalla järjestäjän vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten tietosuoja-asetuksen mukaisen vaikutustentarvinnon, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

Palveluntuottaja korjaa viipymättä havaitut henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet. Palveluntuottaja sallii järjestäjän tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Auditoinnista sovitaan tarvittaessa tarkemmin osapuolten kesken.

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja järjestäjän antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi järjestäjälle, jos palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Mikäli palveluntuottaja siirtää järjestäjän henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista järjestäjän henkilötietoihin, esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä. Palveluntuottaja ilmoittaa henkilötietojen siirrosta etukäteen järjestäjälle kirjallisesti.

Palveluntuottajalla on yleinen ennakkolupa käyttää toista käsittelijää alihankkijanaan henkilötietojen käsittelyssä. Palveluntuottajan on tiedotettava järjestäjää kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten järjestäjälle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Palveluntuottajalla on velvollisuus kirjallisilla sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan sääntökirjan tietosuojaa koskevia ehtoja.

Tietoturvaloukkaukset

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi järjestäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai vastattava välittömästi järjestäjän tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti järjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa

tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palveluntuottajan on annettava järjestäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
4. kuvattava toimenpiteet, joita palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

Palvelun päätyminen

Palveluntuottaja arkistoi palvelussa syntyneet henkilötiedot ostopalvelun valtuutuksen kautta järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistossa. Mikäli palvelussa syntyneitä henkilötietoja ei voida arkistoida ostopalvelun valtuutuksen kautta järjestäjän rekisteriin Potilastiedon arkistoon, palveluntuottaja toimittaa palvelun päättyessä henkilötiedot järjestäjälle. Järjestäjän kanssa tulee sopia etukäteen aineiston toimitamisesta.

Palveluntuottaja poistaa mahdolliset olemassa olevat kopiot palvelussa käsitellyistä henkilötiedoista. Tietoja ei saa poistaa ennen kuin palveluntuottaja on varmistunut tietojen siirtymisestä Potilastiedon arkistoon tai saanut järjestäjältä kuittauksen onnistuneesta tietojen siirrosta. Henkilötietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomais määräyksissä edellytetään, että käsittelijä säilyttää henkilötiedot.

9) Alihankkijat

Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omasta työstään. Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että sen alihankkijalla on palvelun tuottamiseen tarvittavat luvat.

Palveluntuottajan on tarkistettava alihankkijoiden kalustoon/työvälineisiin ja henki- löstään liittyvät samat tiedot kuin omassa toiminnassakin ja raportoitava niistä jär- jestäjälle tämän pyynnöstä.

10) Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mu- kaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointi- viestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan kuluttajansuojalain 2 luvun säädöksiä.

Palveluntuottaja ei saa käyttää järjestäjän nimeä markkinoinnissa ilman järjestäjän kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palvelun- tuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun palvelusetelituottajana.

Palveluntuottaja ei saa millään tavoin painostaa asiakasta hankkimaan palveluihinsa mahdollisesti kuuluvia lisäpalveluja tai ohjata näiden käyttöön nopeuttaakseen pal- veluntuottajan tuottamisvastuulle kuuluviin palveluihin pääsyä. Asiakkaalle on kai- kissa tilanteissa selvitettävä ymmärrettävästi mahdollisuus käyttää julkisesti rahoit- tettuja palveluja ja palveluntuottajan tarjoaman lisäpalvelun suhde julkisesti rahoit- tettuihin palveluihin.

11) Tiedonanto ja raportointi järjestäjälle

Sekä järjestäjä että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteys- henkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti ja viipy- mättä tiedotettava järjestäjää ja raportoitava järjestäjälle määräajassa ja määrämuo- dossa tässä kappaleessa ja alla olevassa taulukossa kuvatusti. Lisäksi palveluntuot- taja sitoutuu pyydettyä antamaan muita tietoja ja selvityksiä järjestäjälle.

Raportoitava tieto	Raportointi palvelun- tuottajan saatua tiedon	Raportointi kuukausittain	Raportointi puolivuosit- tain
Palveluntuottajan toiminnassa tapahtuvat olennaiset muutokset. Ilmoitettavia asioita ovat mm. palvelusetelitoiminnan keskeytyk- set ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu.	x		

Palveluntuottajan alihankkijan lisääminen / vaihtuminen (ei koske ammatinharjoittajalääkäreitä).	X		
Palveluntuottajan organisaation, viranomaisen tai muun tahon päätös, muutos tai järjestely, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Palveluntuottajan toiminnassa tapahtuva tai tapahtunut poikkeava tilanne. Palveluntuottamiseen vaikuttava olosuhteiden muutos.	X		
Palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laadun valvonta, omavalvontasuunnitelman toteutuminen (sis. poikkeamakirjaukset ja korjaavat toimenpiteet) sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuus.			X
Palveluntuottajan henkilöstön antamassa hoidossa tapahtuneet vakavat (Haipro, riskiluokka 5) potilasvahingot ja hoitovirheet. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa tarkemmat hetu-tason tiedot.	X		
Asiakkaiden ja potilaiden tekemät reklamaatiot ja korvausvaatimukset, reklamaatioihin johtaneet syyt ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet.		X	
Raportti palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista muistutuksista, kanteluista ja potilasvahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa tarkemmat hetu-tason tiedot. Muistutuksiin ja potilasvahinkoilmoituksiin liittyvät asiakirjat.	X		
Koonti muistutuksista, kanteluista ja potilasvahinkoilmoituksista.			X
AvoHILMO tietojen raportoinnin todentaminen.		X	
Hoitoonpääsyn toteutuminen: kiireettömien lääkärikäyntien ns. T3-aika. T3-luku on mediaani lääkärin ajanvarausaikojen jonoa kuvaavista kolmansista vapaina olevista kiireettömistä ajanvarausajoista ilmoitettuna kalenteripäivissä. Palveluntuottajan on julkaistava toimipistekohtainen tieto internet -sivuillaan.		X	
Laadittujen erikoissairaanhoidon lähetteden määrä.		X	

Toteutuneiden lääkäri- ja hoitajakäyntien määrä		X	
Perusterveydenhuollon laboratorio- ja kuvantamistutkimusten lähetemäärät		X	
Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset (NPS). Palveluntuottajan on julkaistava toimipistekohtainen tieto internet -sivuillaan.		X	
Palveluntuottajalla asioineiden erityisryhmien, esimerkiksi pakolaisstatuksella olevien määrä sekä asiakastiedot (sis. hoito, käyntipäivät, diagnoosi).		X	
Palveluseteli asiakkaan käyttämät kiireelliset, tai hoitosuunnitelman mukaiset, palvelut Espoon ulkopuolella (joista palveluntuottajalla on tieto).		X	
Palveluntuottajan tulee tunnistaa ja tilastoida asiakas, jonka hoidosta järjestäjällä on oikeus täyskustannuskorvaukseen joko 1) Työtaturma- ja ammattitautilain nojalla tai 2) Liikennevakuutuslain nojalla. Hoidonaloitusermoitus raportoidaan hoidosta ja jatkohoidosta mm. fysioterapia ja erikoissairaanhoidon läheteet. Ilmoitusta ei tarvitse tehdä kiireellisestä sairaanhoidosta, tavanomaisista vastaanotokäynneistä tai näihin liittyvistä vähäisistä ja tavanomaisista tutkimuksista.	X		
Asiakkaan siirtyessä pois palveluntuottajalta, on potilasturvallisuuden ja hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi Potilastiedon arkistoon tuotettava lääkärin kirjaus seuraavalla sisällöllä: 1) Yhteenveto palveluseteli asiakkaalle tehdyistä tutkimuksista ja hoidoista, 2) Ajantasainen lääkelista ja 3) Hoitosuunnitelma. Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava Röntgen-kuvat kahden viimeisen vuoden ajalta päättyneiden asiakkuuksien osalta.		X	

Palveluntuottaja on velvollinen korjaamaan omalla kustannuksellaan huolimattomuudestaan aiheutuneet väärät kirjaukset.

Järjestäjä voi tarkentaa raportointivaatimuksia tiedolla johtamisen näkökulmasta.

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, palvelujen saavuutta ja alihankkijoita koskevia tietoja ajantasaisesti. Palveluntuottajan yhteystie-

dot ja palvelun tiedot näkyvät asiakkaille järjestäjän ylläpitämällä kanavalla. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai –yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä.		x
Verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (jos yritys toimii työnantajana)	x	
Omaevalvontasuunnitelma		x
Tieto alihankkijoista (jos yritys käyttää alihankkijoita palvelujen tuottamiseksi)		x
Palveluntuottajan yhteys henkilön tiedot		x

Palveluntuottajaksi ei voida hyväksyä hakijaa, joka on:

1. konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintaansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
2. jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
3. saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
4. ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen;
5. laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumismaansa veroja tai sosiaaliturvamaksuja.

Järjestäjä tekee valituskelpoisen päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Kanta- tietojen siirtyminen palveluntuottajalta järjestäjälle ostopalveluvaltuutuksella sekä HILMO-tietojen siirtyminen todennetaan testauksella ennen palvelutuotannon käynnistymistä.

Järjestäjän ylläpitää luettelo hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista ja näiden tuottamista palveluista ovat julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palvelusetelin hallinnointiin käytetään sähköistä palvelusetelijärjestelmää, järjestelmän käyttö on kuvattu tarkemmin liitteessä 2.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin tiedot ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- 1) valtion tai järjestäjän ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

5 PALVELUN LAATU, SEURANTA JA VALVONTA

Järjestäjällä on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista hyväksymismenettelynä sekä sääntökirjan voimassaolon ajan. Järjestäjän tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kohtuullisessa määrin terveysasemapalvelujen kehittämiseen. Kaikki palveluntuottajat kutsutaan puolivuositain, ja tarvittaessa useammin, järjestettäviin järjestäjän kanssa yhteisiin työpajoihin, joiden tarkoitus on kehittää palveluntuotantoa vaikuttavammaksi. Työpajoissa järjestäjä käsittelee ja jakaa terveysasemapalvelujen seurantatietoa.

5.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Järjestäjä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää lain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Palveluntuottajan tulee laatia kirjallinen omavalvontasuunnitelma.

Järjestäjällä on oikeus tehdä laatusuranta sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta. Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminta ja toimitilat voidaan tarkastaa järjestäjän toimesta ennalta ilmoittamatta ja ilman erillissyytä. Palveluntuottajan toiminta voidaan tarkistaa myös muiden tahojen toimesta olemassa olevan lainsäädännön puitteissa (esimerkiksi valvontaviranomaisten tarkastukset). Järjestäjällä on oikeus auditoida palveluntuottajan ajanvarauskirja.

5.2 Hoitovirheet, vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdollisessa valitustilanteessa palveluntuottaja selvittää virheen taustat ja laatii kirjallisen tiedotteen näkemyksistään ja tapauksen taustoista. Jos kyseessä on potilasvahinko, palveluntuottaja laatii tarvittaessa vastineen potilasvahinkokeskukselle ja/tai Valviraan.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Järjestäjä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

5.3 Seuraamukset sääntökirjan ehtojen rikkomisesta ja hyväksymisen peruuttaminen

Palveluntuottajan rikkoessa tämän dokumentin periaatteita, on järjestäjällä oikeus käyttää seuraavia oikaisukeinoja:

Huomautus

Järjestäjä voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen, jos:

- a) palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laatu poikkeaa tässä sääntökirjassa määritetystä ja/tai palvelussa on toimituskatkos;
- b) palveluntuottajalle listautuneet asiakkaat käyttävät järjestäjän terveysasemilla tämän sääntökirjan mukaisia palveluja palveluntuottajasta johtuvista syistä;
- c) palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- d) palveluntuottaja ei osin noudata sääntökirjan periaatteita.

Kohdan a) mukainen toimituskatkos:

- Palveluntuottajan terveysasemalla ei ole paikalla lääkäriä klo 8 ja 16 välillä
- Kiireellisen hoidon tarpeessa olevia asiakkaita ei hoideta saman päivän aikana
- Asiakkaita on ohjattu keskitettyyn päivystykseen ns. ylivuotona tai järjestäjän terveysasemalle

- Asiakkaille ei anneta hoidon tarpeen arvion mukaista vastaanottoaikaa

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan sekä raportoitava järjestäjälle korjaustoimenpiteet ja niiden edistyminen.

Varoitus

Jos palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän huomautuksesta korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta, on järjestäjällä oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.

Seuraamusmaksu

Jos palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän varoituksesta korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta, on palveluntuottaja velvollinen maksamaan järjestäjälle seuraamusmaksun. Seuraamusmaksun suuruus on 20 % palveluntuottajan kuukausittaisesta kapitaatiokorvauksesta. Maksun täytäntöönpano ei edellytä vahingon toteutumista tai osoittamista.

Seuraamusmaksu on maksettava 21 päivän kuluessa järjestäjän laskussa järjestäjän osoittamalle pankkitilille. Maksun viivästyessä seuraamusmaksulle maksetaan laillista viivästyskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

Jos palvelusetelin sääntökirjan voimassaoloaikaa on jäljellä vähemmän kuin kaksi (2) kuukautta ja järjestäjä antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen syystä a, b, tai c, lähtee huomautuksen yhteydessä automaattisesti lasku seuraamusmaksusta.

Hyväksymisen peruuttaminen

Palveluntuottajan hyväksyminen palvelusetelipalvelun tuottajaksi voidaan peruuttaa välittömästi tai asiakkaiden hoidon jatkuvuuden edellyttämän määräajan puitteissa, jos:

1. palveluntuottaja ei ole korjannut huomautuksen aiheena ollutta tilannetta järjestäjän varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta kohtuullisessa ajassa.
2. palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ja/tai sen liitteiden periaatteita.
3. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
4. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

5. palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palvelun järjestäjän tekemien kohtuullisten ehtojen päivityksen mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätahon kyseistä päivitystä koskevan kohtuullisen määräajan kulumisesta.
6. palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun vastaanottopalveluja tuottavan toimijan.
7. palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista – tällöin irtisanoutumisaika on 12 kalenterikuukautta irtisanoutumispäivämäärästä, jonka ajan palveluntuottajalla on hoitovastuu listautuneista asiakkaistaan.

6 TERVEYSASEMAPALVELUJEN KUVAUS

6.1	Asiakkaat ja palvelusetelin käyttöönotto	1
6.2	Palvelun sisältövaatimukset	1
	<i>Hoitoon pääsy</i>	1
	<i>Palvelun kuvaus</i>	2
6.3	Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset.....	5
6.4	Tila- ja välinevaatimukset.....	5
6.5	Erityistilanteisiin varautumista koskevat ehdot	6

6.1 Asiakkaat ja palvelusetelin käyttöönotto

Palvelusetelit myönnetään sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjan 30.10.2019/Pykälä 131:ssä (<http://espooprodfi.oncloudos.com/kokous/2019485696-13.PDF>) yksilöidysti asukkailla ennen palvelutuotannon käynnistymistä sekä palvelusetelien voimassaolon ajan. Järjestäjän tavoitteena on, että listautuminen palvelusetelituottajille mahdollistuu maaliskuussa 2020. Palveluntuottaja viestii palvelusetelin käyttöönotosta yhteistyössä järjestäjän kanssa, sekä mahdollistaa asiakkaakseen listautumisen toimipisteessä, jossa tuottaa fyysisiä vastaanottopalveluja.

Palveluntuottajan on otettava asiakkaikseen kaikki asukkaat, jotka ko. palveluntuottajan valitsevat. Listautuneille asiakkaille tuotettava palvelu sisältää tämän palvelukuvauksen mukaisten terveystalvelujen tuottamisen. Palvelujen tuotantovastuu siirtyy palveluntuottajalle asiakkaan listaututtua ja valinta on voimassa sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjan 30.10.2019/Pykälä 131:n mukaisesti, jollei asiakas vaihda palveluntuottajaa tai palveluntuottaja pyydä hyväksymisensä peruuttamista.

6.2 Palvelun sisältövaatimukset

Hoitoon pääsy

Palvelu voidaan tuottaa joko fyysisinä vastaanottokäynteinä tai asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan myös etäyhteyksillä tai muulla soveltuvalla tavalla. Palveluntuottajan toimipisteen on oltava avoinna vähintään klo 8-16 joka arkipäivä ma-pe, pois lukien arkipyhät. Asiakkaan tulee saada yhteys palveluntuottajaan puhelimitse aina toimipisteen aukioloaikoina. Sekä lääkärin, että hoitajan vastaanottoaikoja on oltava saatavilla vähintään klo 8-16 arkipäivisin.

Palveluntuottajan on tarjottava väestön tarpeen ja kysynnän mukaan vähintään yhtenä päivänä viikossa pidennettyä aukioloaikaa vähintään klo 18 asti. Palveluntuottajan tulee varautua siihen,

että mikäli järjestäjän omien terveysasemien aukioloaikoja tulevaisuudessa laajamittaisesti pidennetään, velvoittavat nämä linjaukset myös palveluntuottajan toimipisteitä huomioiden palveluntuottajalle listautuneiden asiakkaiden määrän.

Kun asiakas ottaa yhteyttä, tehdään hänelle hoidon tarpeen arvio ja tarjotaan hoito tätä vastaavalla kiireellisyydellä. Hoidon tarpeen arvion tulee perustua malliin, jossa lääkäri on tarvittaessa helposti ja viivytyksettä konsultoitavissa.

Kiireetöntä hoitoa tarvitseville asiakkaille on aina oltava varattavissa sekä hoitajan, että lääkärin vastaanottoaikoja. Asiakkaita ei saa käännättää pois syyllä, että vastaanottoaikoja ei ole saatavilla. Asiakkaiden ottaminen jonotuslistalle ei ole sallittua. Kiireettömän lääkäriajan on toteuduttava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua ajan varaamisesta.

Kiireellistä hoitoa tarvitsevien asiakkaiden on saatava hoitoa heidän tarvettaan vastaavalla kiireellisyydellä. Toimipisteen palveluaikana paikalle tulleille asiakkaille, joiden hoito katsotaan kiireelliseksi, on saatava hoitoa toimipisteessä saman päivän aikana. Asiakkaita ei saa ohjata perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystykseen ilman lääkärin kirjallista lähetettä.

Jos asiakas on yhteydessä järjestäjän Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse tai täyttää sähköisen oirearvion ja hänen katsotaan tarvitsevan kiireellistä hoitoa, tulee palveluntuottajan ottaa asiakas vastaan toimipisteensä palveluaikojen puitteissa.

Asiakkaan tarvitessa yleislääkäritasoisien vastaanottopalvelujen lisäksi muita terveydenhuollon palveluja, vastaa palveluntuottaja asiakkaan ohjauksesta ja tarvittavista läheteistä jatkohoitoon. Jos asiakkaan hoidossa todetaan erityinen yhteistyötarve muiden asiakkaan palveluja tuottavien tahojen kanssa, tulee palveluntuottajan tehdä yhteistyötä ko. tuottajien kanssa. Asiakasohjauksen käytäntöjä on kuvattu tarkemmin järjestäjän toimintaohjeessa.

Kotiin tuotavat palvelut (kotisairaanhoito, kotisairaala ja kotihoito) eivät kuulu palvelusetelin piiriin. Mikäli näitä palveluja järjestäjän toimesta saava asukas kuitenkin listautuu palvelutuottajan asiakkaaksi, tulee hänelle tarjota palveluntuottajan toimipisteessä vastaavat palvelut kuin muillekin asiakkaille (vastaavasti kuin hän asioisi järjestäjän omalla terveysasemalla). Palveluntuottaja voi halutessaan järjestää myös kotiin tuotavia palveluja, mutta niihin ei veloiteta eikä niistä makseta erillistä korvausta.

Työtapaturvamatapauksissa palveluntuottaja vastaa tilanteen selvittämisestä ja mahdollisten korvausten hakemisesta vakuutusyhtiöltä.

Palvelun kuvaus

Palveluntuottajan tarjoamiin palveluihin sisältyvät perusterveydenhuollon yleislääkärin sekä sairaan- ja terveydenhoitajan vastaanotot, lakisääteiset terveystarkastukset ja lausunnot sekä yleislääkäritasoiset laboratorio- ja kuvantamispalvelut. Yleisenä vaatimuksena palveluntuotta-

jan palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Keskitettyjen ja hajautettujen palvelujen osalta noudatetaan samaa vastuunjakoa, kuin järjestäjän omilla terveysasemilla.

Palveluntuottajan on ennakoivasti edistettävä listautuneiden asiakkaidensa hyvinvointia ja terveyttä tunnistamalla asiakkaiden hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä riskitekijöitä, sekä korkeassa riskissä olevia asiakasryhmiä ja yksilöitä. Asiakaslähtöistä yhteistyötä ja työnjakoa järjestäjän ja muiden toimijoiden kanssa tulee aktiivisesti edistää ja kehittää. Väestön terveyttä edistävän ja sairauksia ennaltaehkäisevän toiminnan tulee olla sisällöltään ja laajuudeltaan vastaavaa kuin järjestäjän omassa toiminnassa, esim. ryhmätapaamiset. Palveluntuottajalla on oikeus suhteuttaa ennaltaehkäisevän toiminnan laajuus palveluntuottajalle listautuneiden asiakkaiden määrään.

Palvelu sisältää asiakkaiden oireiden, toimintakyvyn ja sairauksien tutkimuksen, toteamisen ja hoidon sekä ohjauksen, neuvonnan ja seurannan. Palveluntuottaja vastaa asiakkailta otettujen tutkimusten tulosten ja hoito-ohjeiden tulkinnasta ja toimittamisesta asiakkaalle hänelle soveltuvalla tavalla.

Kiireettömän hoidon lisäksi vastaanottopalvelujen kokonaisuuteen kuuluvat kiirevastaanotot erilaisten äkillisten oireiden, vaivojen ja lievien vammojen tutkimukseen ja hoitoon. Kiireellistä hoitoa varten on palveluntuottajan varattava joka arkipäivälle riittävä määrä vapaita vastaanottoaikoja tai muuta resurssia, jotta hoito voidaan toteuttaa hoidon tarpeen arviota vastaavasti, aina tarvittaessa saman päivän aikana.

Palveluntuottaja vastaa erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon ohjatun asiakkaansa hoitolinjausten ja jatkohoito-ohjeiden toteuttamisesta. Järjestäjän omien terveysasemien osalta sovitut yhteistoimintamallit (esim. HUSin ja järjestäjän välinen järjestely traumapotilaiden kontrollien toteuttamisesta terveysasemilla) ovat myös palveluntuottajan toimipisteitä velvoittavia ja sisältyvät kapitaatiokorvaukseen.

Niille asiakkaille, joilla on monimutkaisia ongelmia / kroonisia sairauksia ja tarve eri ammattilaisten avulle tai jotka haluavat hoitonsa tueksi suunnitelman, on tehtävä terveys- ja hyvinvointisuunnitelma. Asiakkaita ovat ns. suurkuluttajat ja henkilöt, jotka tunnustetaan enemmän palveluja tarvitseviksi, vaikka he eivät itse niitä osaisi hakea (esim. mielenterveyskuntoutujat, päihderiippuvaiset ja heidän perheensä, osa ikäihmisistä, osa pitkäaikaissairaista). Jos palveluseteliasiakas käyttää hoitosuunnitelmansa mukaisia julkisia terveyspalveluja Espoon ulkopuolella, vastaa palveluntuottaja palvelujen kustannuksista.

Palveluun kuuluu terveydenhuoltolain tarkoittama terveysneuvonta sekä terveystarkastukset. Terveysneuvonta sisältää terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sairauksien ehkäisemiseksi annettavaa neuvontaa valtakunnallisen ja kunnan ohjeiston mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan terveydentilaa koskevien todistusten tai lausuntojen antamisesta (mm. C-, B-, ajokorttitodistus). Todistus tai lausunto on annettava silloin, kun niiden tarve perustuu lakiin tai on asiakkaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kan-

nalta välttämätön. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa todistuksista ja lausunnoista voimassa olevien Espoon kaupunginhallituksen vahvistamien terveyskeskuksen avosairaanhoidon asiakasmaksujen mukaisesti ([Asiakasmaksut 1.1.2019](#))

Palveluntuottajan on järjestettävä palvelunsa edellä mainittujen periaatteiden mukaisesti. Seuraavassa on listattu vielä esimerkinomaisesti, mutta ei tyhjentävästi, palveluja, joiden tulee sisältyä kapitaatiokorvaukseen:

- kuntoutussuunnitelman laatimiseen osallistuminen
- väestön tarpeiden mukaiset kuntoutustyöryhmäkokoukset, yhteistyötapaamiset sosiaaliviranomaisten kanssa ja muut vastaavat
- peruslääkevalikoima toimipisteessä (vastaanotoilla käytettävät)
- kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvien rokotteiden hankinta ja annostelu rokotteiden piiriin kuuluville asiakkaille
- kausi-influenssarokotteiden osalta riskiryhmien rokottaminen THL:n suositusten mukaisesti
- peräpukamien kumilennkiligatuurien asetus (toimenpidettä varten ei saa siirtää asiakasta erikoissairaanhoidon)
- kuulotutkimukset
- Espoon valtuustopäätöksen (05.12.2018/Pykälä 179) mukainen maksuton ehkäisy alle 25 vuotiaille ([https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoo_tarjoaa_maksutonta_ehkaisy_alle_2\(156027\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoo_tarjoaa_maksutonta_ehkaisy_alle_2(156027)))

Kapitaatiokorvaukseen kuuluvat tämän palvelukuvauksen mukaiseen toimintaan tarvittavat tavanomaisessa kliinisessä päätöksenteossa käytettävät diagnostiset palvelut. Diagnostisten palvelujen tulee vastata järjestäjän omilla terveysasemilla olevia, ja niiden ulkoiselta toimijalta hankkimia palveluja hyvien käytäntöjen ja laatujärjestelmien mukaisesti. Kapitaatiokorvaukseen kuuluvat esimerkinomaisesti, mutta ei tyhjentävästi, mm. seuraavat palvelut:

- yleislääkäritasoiset laboratoriotutkimukset ja pikadiagnostiikka toimipisteessä
- yleislääkäritasoisien näytteiden otto ja niiden analyysi, mm. PAD
- natiiviröntgenkuvat: mm. luuston ja keuhkojen perusröntgentutkimukset
- radiologin tekemät ultraäänitutkimukset
- EKG ja rasisus-EKG
- spirometria ja spiroergometria
- Holter-tutkimus
- Amb-RR
- luun mineraalitiheysmittaus
- yöpolygrafia
- ABI-mittaus
- ENMG-tutkimukset

Palveluntuottaja vastaa kaikista diagnostiikkaan liittyvistä kuluista sekä palvelujen tuottamisen edellyttämistä hankintakustannuksista.

Asiakas voi omakustanteisesti hankkia palveluntuottajalta myös muita palveluja vastaanotto- palvelun yhteydessä. Palveluntuottajan velvollisuus on varmistaa, että asiakas ymmärtää hankkivansa palveluja omalla kustannuksellaan.

6.3 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti huolehdittava siitä, että yksittäisen asiakkaan kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Mikäli asiakkaan äidinkieli on suomi tai ruotsi, asiakkaan halutessa palveluntuottajan on varmistettava, että terveydenhuollon ammattihenkilöillä on riittävä kielitaito kommunikointiin asiakkaan äidinkielellä. Lisäksi palvelua on oltava saatavilla englannin kielellä. Palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja. Palveluntuottaja vastaa tulkkipalvelujen kustannuksista.

6.4 Tila- ja välinevaatimukset

Fyysisiä vastaanottokäyntejä on tarjottava toimitiloissa, jotka sijaitsevat Espoon keskuksen alueella hyvien liikenneyhteyksien varrella. Asiakkaille ei saa tuottaa fyysisiä vastaanottopalveluja Espoon keskuksen alueen ulkopuolella sijaitsevilla toimipisteillä. Diagnostiikka- ja kuvantamispalvelut on järjestettävä Espoon alueella mahdollisimman helposti saavutettavissa, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Palveluja on oltava kattavasti saatavilla normaaleina asiointiaikoina, vähintään arkipäivisin virka-aikaan.

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kulloinkin voimassa olevien lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimitilojen, toimintaympäristön ja välineiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteettömyys sekä asiakkaiden ja potilaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. Asiakastyössä käytettävien tilojen äänieristyksen pitää olla riittävää, jotta asiakkaan yksityisyyden suoja toteutuu. Palveluntuottajan on huomioitava eri asiakasryhmien erityistarpeet muun muassa noudattamalla asetusta rakennusten esteettömyydestä (241/2017).

Palveluntuottajalla on oltava terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista säädetyn lain mukainen seurantajärjestelmä palveluntuotannossa käytettävien laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Laitteiston ja välineiden on oltava käytössä heti toiminnan alkaessa sekä niiden pitää olla riittävät ja asianmukaiset koko palvelusetelituottajuuden voimassa olon ajan. Palveluntuottaja vastaa myös irtaimistoon, laitteistoon ja välineistöön liittyvästä kalibroinnista, korjauksesta, välinehuollosta ja uusinnasta järjestäjän ja valmistajan ohjeiden mukaisesti, ellei järjestäjän ja palveluntuottajan välillä ole toisin sovittu.

Palveluntuottaja vastaa tämän palvelukuvauksen mukaiseen palvelutuotantoon vaadittavasta irtaimistosta, laitteistosta, tarvikkeista, instrumenteista, ohjelmistosta, materiaalista ja hoitovälineistä sekä niiden hankinnoista. Asiakkaalle myönnettyjen hoitotarvikkeiden jakelusta vastaa järjestäjä. Espoon ohjeistus hoitotarvikkeista löytyy osoitteesta:

6.5 Erityistilanteisiin varautumista koskevat ehdot

Kansallisissa, alueellisissa ja paikallisissa terveydenhuoltoa koskevat normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa (esim. pandemia, suuronnettomuus) palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan järjestäjän valmiussuunnitelmassa kuvattuun toimintaan ja luovuttamaan tarvittaessa henkilöstöään vaadittavien erityistoimintojen käyttöön. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia viranomaisten tai järjestäjän antamia ohjeita.

Liitteet:

Liite 1 Korvausmalli

Liite 2 Palvelusetelimallissa edellytettävä tietojen välitys ja järjestelmät

Liite 3 Rikosrekisterissä ilmenevät lainvoimaiset tuomiot, jotka estävät palveluntuottajaksi hyväksynnän

- 1) rikoslain ([39/1889](#)) [16 luvun 13 §:ssä](#) tarkoitettu lahjuksen antaminen, 16 luvun 14 §:ssä tarkoitettu törkeä lahjuksen antaminen, 16 luvun 14 a §:ssä tarkoitettu lahjuksen antaminen kansanedustajalle tai 16 luvun 14 b §:ssä tarkoitettu törkeä lahjuksen antaminen kansanedustajalle;
- 2) [rikoslain 17 luvun 1 a §:ssä](#) tarkoitettu osallistuminen järjestäytyneen rikollisryhmän toimintaan;
- 3) [rikoslain 25 luvun 3 §:ssä](#) tarkoitettu ihmiskauppa tai 25 luvun 3 a §:ssä tarkoitettu törkeä ihmiskauppa
- 4) [rikoslain 29 luvun 1 §:ssä](#) tarkoitettu veropetos, 29 luvun 2 §:ssä tarkoitettu törkeä veropetos, 29 luvun 4 a §:ssä tarkoitettu työeläkevakuutusmaksupetos, 29 luvun 4 b §:ssä tarkoitettu törkeä työeläkevakuutusmaksupetos, 29 luvun 5 §:ssä tarkoitettu avustuspetos, 29 luvun 6 §:ssä tarkoitettu törkeä avustuspetos tai 29 luvun 7 §:ssä tarkoitettu avustuksen väärinkäyttö;
- 5) [rikoslain 30 luvun 7 §:ssä](#) tarkoitettu lahjominen elinkeinotoiminnassa, 30 luvun 7 a §:ssä tarkoitettu törkeä lahjominen elinkeinotoiminnassa, 30 luvun 8 §:ssä tarkoitettu lahjuksen ottaminen elinkeinotoiminnassa tai 30 luvun 8 a §:ssä tarkoitettu törkeä lahjuksen ottaminen elinkeinotoiminnassa;

- 6) [rikoslain 32 luvun 6 §:ssä](#) tarkoitettu rahanpesu, 32 luvun 7 §:ssä tarkoitettu törkeä rahanpesu, 32 luvun 8 §:ssä tarkoitettu salahanke törkeän rahanpesun tekemiseksi tai 32 luvun 9 §:ssä tarkoitettu tuottamuksellinen rahanpesu;
- 7) [rikoslain 34 a luvun 1 §:ssä](#) tarkoitettu terroristisessa tarkoituksessa tehty rikos, 34 a luvun 2 §:ssä tarkoitettu terroristisessa tarkoituksessa tehtävän rikoksen valmistelu, 34 a luvun 3 §:ssä tarkoitettu terroristiryhmän johtaminen, 34 a luvun 4 §:ssä tarkoitettu terroristiryhmän toiminnan edistäminen, 34 a luvun 4 a §:ssä tarkoitettu koulutuksen antaminen terrorismirikoksen tekemistä varten, 34 a luvun 4 c §:ssä tarkoitettu värväys terrorismirikoksen tekemiseen tai 34 a luvun 5 §:ssä tarkoitettu terrorismin rahoittaminen.
- 8) palveluntuottajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu [rikoslain 47 luvun 1 §:ssä](#) tarkoitettu työturvallisuusrikoksesta, 47 luvun 2 §:ssä tarkoitettu työaikausojelurikoksesta, 47 luvun 3 §:ssä tarkoitettu työsyrynnästä, 47 luvun 3 a §:ssä tarkoitettu kiskonnantapaisesta työsyrynnästä, 47 luvun 5 §:ssä tarkoitettu työntekijöiden järjestäytymisvapauden loukkaamisesta tai 47 luvun 6 a §:ssä tarkoitettu luvattoman ulkomaisen työvoiman käytöstä

SÄÄNTÖKIRJAN LIITE 1 Korvausmalli

Palveluntuottajan korvaus muodostuu kolmesta osasta: 1) ikäperusteisesta kapitaatiokorvauksesta, 2) listautumiskorvauksesta asiakkaan valinnan jälkeen ja 3) kannustinmallista. Palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta omavastuusuuden sääntökirjan kohdan 3.4. mukaisesti.

Ikäperusteinen kapitaatiokorvaus

Kapitaatiokorvaus on riippumaton tuotetun palvelun määrästä ja se on kaikille mukana oleville listautuneille palveluntuottajille sama.

Ikäryhmittäinen korvaus on:

<i>Ikäryhmä</i>	<i>Listautumiskorvaus</i>	<i>Vuosikapitaatio (laatupantti pidätetty)</i>	<i>Kuukausittain maksettava kapitaatio (laatupantti pidätetty)</i>
0-6	106,00	99,64	8,30
7-64	100,00	94,00	7,83
65-74	251,00	235,94	19,66
75-84	359,00	337,46	28,12
yli 85-vuotiaat	334,00	313,96	26,16

Järjestäjä maksaa kapitaatiokorvauksen kuukausittain palveluntuottajalle listautuneen asiakasmäärän mukaisesti. Maksatuksen perusteena oleva asiakasmäärä tarkistetaan kunkin kuukauden 1. päivä. Maksupäivä on kuukauden 30. päivä.

Järjestäjällä on oikeus päivittää vuosittain palveluntuottajalle maksettavia kapitaatiokorvauksia. Päivityksen perusteena voivat olla palvelun kuvauksen sisällön muutokset sekä kapitaatiokorvauksien laskennassa käytetyn peittävyuden toteutuminen ennustettua korkeampana tai matalampana. Kapitaatiokorvauksen päivittyessä listakorvaus päivittyy vastaavasti.

Järjestäjä ei alenna kapitaatiokorvauksia alhaisemmiksi kuin järjestäjän oman tuotannon vastaava vertailukelpoinen kustannus on.

Listautumiskorvaus asiakkaan valinnan jälkeen

Järjestäjän oletus on, että asiakkaat, jotka valitsevat palvelusetelin, käyttävät palveluja ensimmäisen vuoden aikana keskimääräistä enemmän. Järjestäjä maksaa palveluntuottajalle asiakkaan vuosittaista kapitaatiokorvausta vastaavan listautumiskorvauksen vuoden kuluessa asiakkaan valittua palvelusetelin. Listautumiskorvaus maksetaan kahdessa erässä: Ensimmäinen maksuerä maksetaan samaan aikaan kuin ensimmäinen kapitaatiomaksu. Toinen maksuerä maksetaan kuudennen kuukauden kapitaatiomaksun yhteydessä. Maksuerät ovat samansuuruiset. Korvaus maksetaan yhden kerran / asiakas. Korvausta ei makseta asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa.

Laatupantti ja kannustinkorvaus

Palveluntuottajan kuukausittaisesta kapitaatiosta pidetään 6 % ns. laatupanttina. Järjestäjä arvioi palveluntuottajan suoriutumisen alla esitettyjen mittareiden suhteen. Asetetut mittarit ja raja-arvot perustuvat järjestäjän omien terveysasemien tavoitteisiin. Kannustinkorvaus, laatupantin palautus ja pidätys on kuvattu alla olevaan taulukkoon.

<i>Mittarit</i>	<i>Raja-arvot</i>	<i>Kannustinkorvaus</i>	<i>Sanktio</i>
T3 lääkärit (ks. raportointivaatimus sääntökirja, s.12)	≤ 7 vrk	2 % pidätys kuukausittaisesta kapitaatiosta palautetaan kaksinkertaisena.	-
	8-10 vrk	2 % pidätys kuukausittaisesta kapitaatiosta palautetaan.	-
	11-13 vrk	-	2 % pidätystä kuukausittaisesta kapitaatiosta ei palauteta.
NPS	≥ 80	2 % pidätys kuukausittaisesta kapitaatiosta palautetaan kaksinkertaisena.	-

	66-79	2 % pidätys kuukausittaisesta kapitaatiosta palautetaan.	-
	≤ 65	-	2 % pidätystä kuukausittaisesta kapitaatiosta ei palauteta.
Erikoissairaanhoidon läheteet (kpl/asias) (kpl/asias)	ESH-lähete kirjoitetaan ≤ 11 %:lla kaikista lääkärikäynneistä	2 % pidätys kuukausittaisesta kapitaatiosta palautetaan kaksinkertaisena.	-
	ESH-lähete kirjoitetaan 12-13 %:lla kaikista lääkärikäynneistä	2 % pidätys kuukausittaisesta kapitaatiosta palautetaan.	-
	ESH-lähete kirjoitetaan ≥ 14 %:lla kaikista lääkärikäynneistä	-	2 % pidätystä kuukausittaisesta kapitaatiosta ei palauteta.

Mahdollinen laatupantti tai kannustinkorvaus maksetaan puolivuositain (ensimmäinen kausi 1.5-30.10.2020).

SÄÄNTÖKIRJAN LIITE 2 Palvelusetelimalmissa edellytettävä tietojen välitys ja järjestelmät

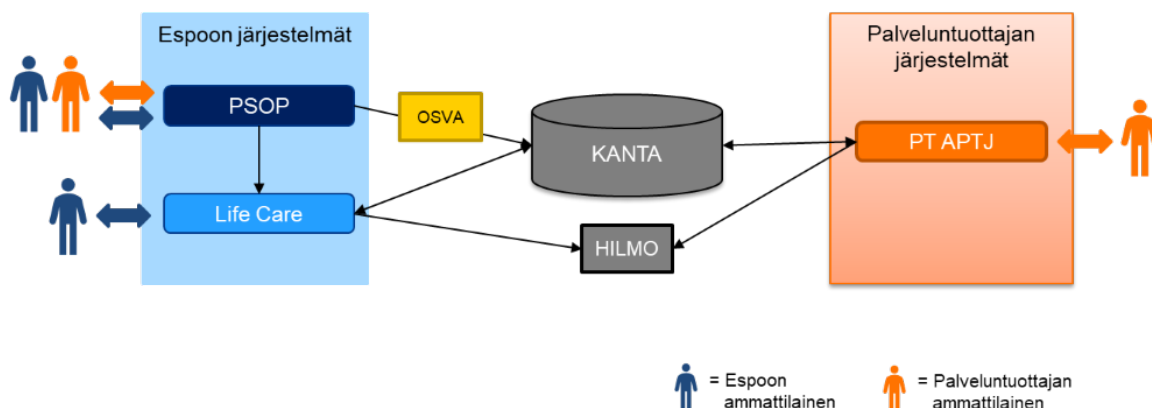
Järjestäjä käyttää palvelusetelien hallinointiin PSOP-järjestelmää (www.parastapalvelua.fi). Järjestäjä tekee palveluntuottajalle ostopalveluvaltuutuksen (PSOP-järjestelmällä) Kannan potilastiedon arkistoon. Ostopalveluvaltuutuksen (OSVA) perusteella palveluntuottaja näkee asiakkaan hoitohistorian tarpeellisessa laajuudessa Kannasta ja palveluntuottaja kirjaa uudet potilastiedot järjestäjän rekisteriin Kannassa.

Riittävät ja riippumattomat laatu- ja saatavuustiedot on saatettava asiakkaiden tiedoksi. Tietojärjestelmät mahdollistavat sekä asiakaskokemuksen, että joltain osin hoidon laadun mittaamisen ja reaaliaikaisen julkaisun.

Ensisijaisen tärkeätä on, että ammattilaisilla on käytössään asiakkaasta riittävä hoidollinen tieto. Lisäksi kansalliset tiedon raportointi- ja arkistointivaatimukset on täytyttävä. Lähtökohteisesti järjestäjä sekä palveluntuottaja käyttävät omia potilastietojärjestelmiään, jotka toteuttavat tiedon välityksen kansallisiin järjestelmiin kansallisen vaatimusten mukaisesti (KANTA -raportointi sekä HILMO tiedot).

Järjestäjä ja palveluntuottaja käyttävät palveluseteliasiakkuuksien hallinointiin järjestäjän valitsemaa palvelusetelijärjestelmää. Palveluntuottajan tulee hallinnoida sekä ylläpitää palveluseteliasiakkuuksien tietoja PSOP -järjestelmässä järjestäjän antamien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja voi hyödyntää teknisiä ratkaisuja (esim. integraatiot) tarvittavien tietojen siirtämiseen. Alla olevassa kuvassa 1. on kuvattu tietojärjestelmien välisiä tietovirtoja sekä järjestelmien käyttöä.

Kuva 1. Tietojärjestelmien väliset tietovirrat ja järjestelmien käyttö



Palveluntuottajalta edellytettävät järjestelmät:

- Palveluntuottajalla on OSVA-toimintoihin yhteensopiva potilastietojärjestelmä.
- Asiakas- /potilastietojärjestelmä, joka mahdollistaa tietojen siirtämisen Kanta- palveluissa järjestäjän rekisteriin
 - Palveluntuottajilta edellytetään potilastietojen siirtämistä Kanta-palveluun kansallisten julkiselle sektorille asetettujen vaatimusten mukaisesti. Tiedot on siirrettävä välittömästi kiireellisissä tapauksissa ja, kun asiakas ohjataan järjestäjän, tai järjestäjä ohjeiden mukaisesti, palveluihin.
 - Palveluntuottajilta edellytetään THLn kansallisesti määrittelemien julkisen sektorin vaatimusten mukaista (raportointivaatimukset sekä tekniset vaatimukset) palveluihin liittyvää HILMO -tietojen raportointia suoraan THLlle.

Tietotuotanto

Palveluntuottaja huolehtii laadukkaasta kirjaamisesta noudattaen kansallisia sosiaali- ja terveyspalvelujen koodistoja sekä kirjaamiseen liittyvää kansallista ohjeistusta. Palveluntuottajan on tallennettava jokaisen asiakaskäynnin (vastaanotolla, puhelimesta, sähköisesti tai muulla soveltuvalla tavalla mukaan lukien kotikäynti) tarpeelliset ja lakisäätteiset potilasasiakirjamerkinnot sekä tilastomerkinnot.