



**HUS AKUUTIN YLEISLÄÄKÄRITASON KÄYNTIEN PALVELUSETELI-
TOIMINTA JA SÄÄNTÖKIRJA
2021**

Sisällys

HUS AKUUTIN YLEISLÄÄKÄRITASON KÄYNTIEN PALVELUSETELITOIMINTA JA SÄÄNTÖKIRJA 2019

YLEINEN OSIO

1	Palveluseteli.....	3
2	Määritelmät.....	3
3	Palvelusetelin luonne	3
4	Sitoumuksen osapuolet.....	4
5	Sitoumuksen kohde	4
6	Asiakkaan asema	4
7	Palvelusetelin arvo	5
8	Palveluntuottajan velvoitteet	6
8.1	Yleiset vaatimukset.....	6
8.2	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käytön ehdot	7
8.3	Muut yleiset ehdot.....	8
9	Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset	9
10	Kuntayhtymän velvoitteet	10
11	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	10
12	Rekisterinpito	10
13	Verotus.....	11
13.1	Tuloverotus.....	11
13.2	Arvonlisäverotus.....	11
14	Sitoumuksen toteuttaminen ja noudattamisen valvonta.....	11
15	Sitoumuksen vastuuhenkilöt	12
16	Sääntökirjan muuttaminen.....	12
17	Sitoumuksen voimassaoloaika	12
18	Valtuutuksen peruutus	12
19	Noudatettava lainsäädäntö.....	12

PALVELUKOHTAINEN OSIO – SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA..... 13

1.	Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	13
1.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	13
1.2	Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	13
2.	Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika	13
3.	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	14
4.1	Palvelun yleiset sisältövaatimukset	15
4.2	Hoitoon pääsy.....	15
4.3	Palvelun kuvaus	15
4.4	Palvelusetelin piiriin kuuluvat oireet ja vammat ja palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset.....	17
4.4.1	Palvelusetelin piiriin kuuluvat oireet ja vammat.....	17
4.4.2	Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset	17
4.5	Palvelun laatuvaatimukset	18
5.	Palvelun tila- ja välinevaatimukset.....	19
6.	Palveluntuottajista päättävä kuntayhtymän edustaja	20
	Liite.....	20

HUS AKUUTIN YLEISLÄÄKÄRITASON KÄYNTIEN PALVELUSETELITOIMINTA JA SÄÄNTÖKIRJA 2021 – YLEINEN OSA

1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelillä tarkoitetaan toisin sanoen kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita tuottajalla on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätää palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) asiakkaalla potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- 2) palvelusetelillä järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti;
- 3) omavastuusuudella sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) HUS Kuntayhtymällä tarkoitetaan jäljempänä sääntökirjassa (yleinen osa ja erityinen osa) HUS, HUS Akuutti tai Kuntayhtymä.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

3 Palvelusetelin luonne

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Sääntökirjassa kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille.

Sikäli kun sääntökirjassa on asetettu vaatimuksia/velvoitteita kunnalle, kyse ei ole kunnan velvoitteista palveluntuottajaa tai muitakaan kohtaan. Näissä vaatimuksissa/velvoitteissa on kyse kunnan sisäisistä menettelytapaohjeista.

4 Sitoumuksen osapuolet

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas ja sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

5 Sitoumuksen kohde

Kuntayhtymä ei ole yksittäisen palvelusopimuksen osapuoli, mutta tässä sääntökirjassa kuntayhtymä määrittelee ne vaatimukset, joita hyväksytyiltä palveluntuottajilta edellytetään. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja.

6 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatitilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskomppanilleen eli palveluntuottajalle.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödyk-

keen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalainsäädännön mukaisia oikeusturva-keinoja reklamaatiotilanteessa. Virheen seuraamuksista on säädetty kuluttajansuojalain 5 luvussa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi

7 Palvelusetelin arvo

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuusuutta.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palveluntuottajalta.

Palveluseteli on voimassa määräajan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain 46 §:ssä.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle.

Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Kuntayhtymä voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittelemäksi.

8 Palveluntuottajan velvoitteet

8.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja on (palvelusetelijärjestelmän puitteissa) palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

a) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

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

b) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittava palvelujen tuottaja on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan.

c) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kuntayhtymän omana palvelunaan tuottaman palvelun taso. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

d) Vakuutusurva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

e) Kuntayhtymän asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntayhtymän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kuntayhtymä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kuntayhtymälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kuntayhtymä voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

8.2 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käytön ehdot

Sähköinen palvelusetelijärjestelmä sisältää potilastietoja ja palveluntuottajan tulee siten valvoa erityisen tarkasti omien käyttöoikeuksien myöntämistä, hallintaa sekä niiden käyttöä. Palveluntuottaja on myös velvollinen ilmoittamaan HUSille havaitsemistaan järjestelmään liittyvistä uhkatekijöistä tai väärinkäytösepäilyistä.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

- a) Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia potilastietoja sisältävien sähköisten järjestelmien sekä niiden käyttöä koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
- b) Palveluntuottaja vastaa oman organisaation käyttäjätunnusten hallinnoinnista. Tämä pitää sisällään uusien tunnusten luonnin, käyttäjien käyttöprofiilien asianmukaisen valinnan, salasanojen ylläpidon, sekä käyttäjätunnusten poistamisen.
- c) Mikäli palveluntuottajan pääkäyttäjä ei ole terveydenhuollon ammattihenkilö ja siten ole oikeutettu Väestörekisterikeskuksen terveydenhuollon ammattikorttiin, tulee pääkäyttäjällä olla voimassa oleva terveydenhuollon henkilöstökortti tai toimijakortti järjestelmään kirjautumista varten.
- d) Kaikilla järjestelmää käyttävillä hoitohenkilöillä tulee olla voimassa oleva Väestörekisterikeskuksen terveydenhuollon ammattikortti järjestelmään kirjautumista varten.
- e) Uutta tunnusta luotaessa tulee palveluntuottajan varmistaa käyttäjän henkilöllisyys, sekä oikeus käyttää profiiliin käyttäjälle valtuuttamia tietoja. Tunnusta luotaessa tulee kiinnittää erityistä huomiota käyttäjän varmentamisessa käytettäviin tietojen oikeellisuuteen, kuten sähköpostiosoitteeseen sekä matkapuhelinnumeroon. Lisäksi tulee käyttäjätunnus ja salasana toimittaa käyttäjälle luotettavasti ja suojattua kanavaa käyttäen. (Sähköposti ei ole suojattu kanava.)
- f) Salasanoja tai käyttäjän yhteystietoja muutettaessa tulee näiden oikeellisuudesta varmistua, sekä uusi salasana toimittaa käyttäjälle luotettavasti ja suojattua kanavaa käyttäen. (Sähköposti ei ole suojattu kanava.)
- g) Palveluntuottajan työntekijän työsuhteen päättyessä on palveluntuottaja velvollinen viipymättä poistamaan työntekijän käyttäjätunnukset.
- h) Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä vaihtamaan salasanan tai poistamaan käyttäjän, mikäli jompikumpi näistä on kadonnut tai on epäily salasanan tai käyttäjätunnusten joutumisesta vieraan henkilön haltuun.
- i) Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan HUSille, mikäli on olemassa epäily, että ulkopuolinen taho on voinut päästä käsiksi järjestelmään tai sen sisältämiin tietoihin.

8.3 Muut yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu näiden sääntöjen kohdassa 7.1 esitetyn lisäksi jatkuvasti täyttämään kuntayhtymän erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kuntayhtymän olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

- a) Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja että palveluntuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kuntayhtymälle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

- b) Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.
- c) Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.
- d) Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot.
- e) Mikäli palveluun varataan vastaanottoaika, on palveluntuottajan informoitava palveluselektiä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava enintään 50 % potilaalta mahdollisesti perittävästä omavastuuosuudesta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruttuaan ajan liian myöhään.
- f) Tarjottavien palvelujen omavastuuosuudet tulee ilmoittaa kuntayhtymälle sekä potilaalle hänen pyynnöstään. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse palvelua tuottavan toimipisteen voimassa olevana aukioloaikana.
- g) Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.
- h) Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 tai 81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin. Jos tällaisia tekoja ilmenee, kuntayhtymä voi ottaa tuottajalta myös sopimuskauden aikana pois oikeuden tuottaa palveluselektiä palveluja.
- i) Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.
- j) Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitopalautteen kuntayhtymälle viiden päivän kuluessa potilaskäynnistä. Hoitopalautteen tulee olla kuntayhtymän käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan. Hoitopalautteen tulee olla kuntayhtymän käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

- k) Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntayhtymää tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- l) Palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluntuottajan käsitellessä sopimuksen kohteen toteuttamisen yhteydessä tilaajan henkilötietoja sopimusasiakirjat sisältävät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) sekä muun tietosuojalainsäädännön edellyttämät seikat ja että niitä noudatetaan. Jos palveluntuottaja käsittelee palvelusetelin kohteen toteuttamisen yhteydessä henkilötietoja, joiden osalta kuntayhtymä on rekisterinpitäjä, palveluntuottaja huolehtii siitä, että sopimusasiakirjat sisältävät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) sekä muun tietosuojalainsäädännön edellyttämät seikat ja että niitä noudatetaan. Palveluntuottajan tulee tällöin tarvittaessa saattaa toimintansa tietosuojalainsäädännön mukaiseksi ilman erillistä korvausta. Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.
- m) Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätää myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).
- n) Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
- o) Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö sääntökirjan erityisen osan henkilöstöä koskevien vaatimusten mukaan.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

9 Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä eduskunnan oikeusasiamies

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Palveluntuottaja vastaa itse palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista. Sen tulee raportoida kuntayhtymälle niistä samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

10 Kuntayhtymän velvoitteet

Kuntayhtymän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kuntayhtymän täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kuntayhtymän on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kuntayhtymällä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kuntayhtymän tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kuntayhtymä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kuntayhtymän tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsitteilyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

11 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Potilasvahingoista aiheutuvat korvaukset ja korvauskäsittelystä aiheutuneet kustannukset kohdistetaan sen tahon potilasvakuutukseen, jonka toiminnan tai laiminlyönnin yhteydessä ilmoitettu henkilövahinko tapahtui tai sai alkunsa.

Asianosaisen selvitys -lomakkeella Potilasvakuutuskeskukselle ilmoitetaan henkilövahinkoon osallisten tiedot työnantajasta ja palvelussuhteen laadusta. Viime kädessä palveluntuottaja vastaa aiheuttamistaan vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista palvelujen saajalle.

12 Rekisterinpito

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen ja henkilötietojen käsittelystä säädetään sekä käsikirjan liitteessä olevaa Yleistä tietoturvaliitettä.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kuntayhtymä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottajien tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kuntayhtymän omaa palvelutuotantoa. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjoja käsitellessään myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajien tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää.

13 Verotus

13.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

13.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. 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 kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
- 2) sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

14 Sitoumuksen toteuttaminen ja noudattamisen valvonta

Kuntayhtymä on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palve-

luntuottajaan, mutta palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kuntayhtymä voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

15 Sitoumuksen vastuuhenkilöt

Kuntayhtymä ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sitoumuksen toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

16 Sääntökirjan muuttaminen

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

17 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

18 Valtuutuksen peruutus

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty valtuutus toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- 1) hyviä hoitokäytäntöjä ei noudateta;
- 2) palvelun tarjoaja ei noudata kuntayhtymän kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sopimuksen/sitoumuksen tai sen liitteiden ehtoja;
- 3) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- 4) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

19 Noudatettava lainsäädäntö

Sitoumukseen/sopimukseen noudatetaan Suomen lakia.

PALVELUKOHTAINEN OSIO – SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA

1. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Valtioneuvoston asetuksen kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä 24.8.2017/583 laaditussa perustelumuihistiossa määritellään, että päivystyshoito tarkoittaa yleisesti alle 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta annettavaa arviointia ja hoitoa, jota ei voida siirtää myöhemmäksi ilman oireiden pahentumista tai vamman vaikeutumista ja sitä tarvitaan sen vuoksi kaikkina vuorokauden aikoina. Muuta kiireellistä hoitoa pyritään järjestämään päiväsaikaan terveyskeskuksissa ja paikallisen tilanteen mukaan myös iltaisin tai viikonloppuna. Päivystyshoidon määritelmä ei ota kantaa hoidon toteuttamispaikkaan.

Palveluseteliasiakkuus edellyttää HUS Akuutin sairaanhoitajan tai lääkärin tekemää hoidon tarpeen arviointia. Hoidon tarpeen arvioinnissa HUS Akuutin työntekijä toteaa, että potilas tarvitsee vammansa tai oireensa vuoksi kiireellistä yleislääkäritasosta lääkärin vastaanottoa ja mahdollisesti perustason laboratorio- ja röntgentutkimuksia.

Palveluseteliasiakkaan vamman tai oireen tulee olla sellainen, ettei se vaadi lääkärin arviota ja/tai hoitoa välittömästi tai alle 30 minuutin sisällä (HUSin hoidon tarpeen arvioinnin määritelmien mukaan), eikä toisaalta salli hoidon siirtymä 24 tuntia tai pitempään. Hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen potilaalle voidaan tarjota palveluseteliä, jos arvioinnin perusteella katsotaan, että siirtyminen ei pahenna vammaa tai oireita ja se on potilasturvallista. Palveluseteliä ei tarjota ambulanssitason kuljetusta vaativille potilaille.

HUS Akuutin palvelusetelijärjestelmän kantavana ajatuksena on nopeuttaa kiireellisten yleislääketieteen alan potilaiden hoitoon pääsyä ja vähentää yhteispäivystysten ruuhkia ja siten parantaa potilaiden palvelua sekä potilaan ja päivystyspoliklinikan potilasturvallisuutta. Palveluseteliä käytetään vain ruuhkatilanteissa. Ruuhkatilanteessa potilaan hoitoon pääsy viivästyy siinä määrin, että potilaan arvioidaan pääsevän nopeammin hoitoon palvelusetelin avulla siitä huolimatta, että hänen on siirryttävä päivystyksestä palveluntuottajan yksikköön.

1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Saatuaan palvelusetelin asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan ja toimittaa tälle palvelusetelin tunnusteen. Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn palveluun. Asiakas saa kieltäytyä palvelusetelistä.

2. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika

Palvelusetelin arvo, enimmäinen omavastuuosuus ja hintakatto määräytyvät palvelun ajankohdan mukaan. Setelin arvolla tarkoitetaan HUSin maksamaa korvausta setelillä hoidetun potilaan hoidosta. Omavastuuosuus on enimmäissumma, jonka palveluntuottaja voi periä setelillä hoidetulta potilaalta. Hintakatto on setelin arvon ja omavastuuosuuden enimmäismäärän summa.

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

Ajankohdalla tarkoitetaan sitä viikonpäivää ja kellonaikaa, jolloin potilas ilmoittautuu palvelua tuottavaan yksikköön tai jos potilas on ennakolta varannut ajan hoitoon, tarkoitetaan sitä viikonpäivää ja kellonaikaa, jolloin ajanvarausaika alkaa. Palvelusetelin käytön viimeinen ajankohta on 24 tunnin kuluessa myöntämisestä, mutta kuitenkin korkeintaan seuraavana arkipäivänä ennen kello 8.00.

Peruspotilaan palvelusetelin hinnat on listattu taulukossa 1. Pientraumapotilaan palvelusetelin hinnat on listattu taulukossa 2.

Taulukko 1. Palvelusetelin arvo, peruspotilas

Ajankohta	Setelin hintakatto	Setelin arvo	Omavastuuosuus
Arki klo 7-20	93,00 €	76,60 €	16,40 €
Arki klo 20-7	149,00 €	116,30 €	32,70 €
La, su ja pyhät klo 7-20	130,00 €	97,30 €	32,70 €
La, su ja pyhät klo 20-7	223,00 €	190,30 €	32,70 €

Taulukko 2. Palvelusetelin arvo, pientraumapotilas

Ajankohta	Setelin hintakatto	Setelin arvo	Omavastuuosuus
Arki klo 7-20	116,00 €	99,60 €	16,40 €
Arki klo 20-7	160,00 €	127,30 €	32,70 €
La, su ja pyhät klo 7-20	182,00 €	149,30 €	32,70 €
La, su ja pyhät klo 20-7	270,00 €	237,30 €	32,70 €

Kuntayhtymällä on oikeus muuttaa palvelusetelin arvoa, hintakattoa ja asiakasmaksuja sekä setelin hoidon piiriin kuuluvia palveluja. Muutosten voimaantulopäivästä ilmoitetaan palveluntuottajille etukäteen. Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muutoksia, hänen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti annettuun määräaikaan mennessä. Muutokset eivät koske palveluseleitä, jotka on myönnetty ennen muutospäivämäärää.

Palveluntuottajan on informoitava asiakasta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen mahdollisesta asiakasmaksusta.

Palvelusetelin hintaan tulee sisältyä kaikki palvelun kustannukset. Esimerkiksi erillistä toimistomaksua, Kanta-palvelujen käyttömaksua, käsittelymaksuja ja laskutuslisä ei saa periä tai laskuttaa kuntayhtymältä eikä asiakkaalta.

3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

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

Palveluntuottajan koko vakinaisessa palveluksessa olevan henkilökunnan, mukaan lukien sairaanhoitajat ja muu terveydenhuollon henkilöstö sekä sijaiset, tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisäätävät vaatimukset eikä myöskään heidän ammatinharjoittamisessaan tule olla minkäänlaisia rajoituksia. Henkilöstöluetteloa tulee täydentää jatkuvasti niin, että se on aina ajantasainen. Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitä-

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

mästä 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. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti.

4. Palvelun vaatimukset

4.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset

Tällä palvelusetelillä HUS Akuutti hankkii palveluntuottajan tiloissa toteutettavia yksittäisiä päivystyksellisiä fyysisiä yleislääkäritason lääkärin vastaanottokäyntejä ja niihin liittyviä perustason kuvantamis- ja laboratoriotutkimuksia kohdissa 4.2, 4.3 ja 4.4 tarkemmin määritellysti. Palveluun kuuluvat kuvantamis- ja laboratoriotutkimusten tulosten tulkinta, mahdolliset sairaalalähetteet, lääkemääräykset, jatkohoidon suunnittelu sekä potilaan ohjeistaminen. Palveluun kuuluu myös kohdassa 4.4. mainittujen pientraumojen yleislääkäritason hoito.

Mikäli palvelusetelin myöntäneen yhteispäivystyksen toimialueella ei ole palveluntuottajaa, jonka toimipisteessä voidaan tuottaa kaikki sääntökirjan kohdassa 4.4.2 edellytetyt tehtävät ja/tai tutkimukset, on HUS Akuutilla oikeus tapauskohtaisen harkinnan perusteella hyväksyä palvelusetelijärjestelmään myös sellainen palveluntuottaja, jolta puuttuu joitain em. kohdan mukaisia tehtäviä ja/tai tutkimuksia.

4.2 Hoitoon pääsy

Asiakkaan on päästävä hoitoon korkeintaan 60 minuutin kuluessa lääkäriasemalle sisäänkirjautumisesta, ellei hän valitse sen sijaan käyttää ajanvarausta. Mikäli asiakas niin haluaa, voi hän vointinsa salliessa valita myöhemmänkin vastaanottoajan, kuitenkin palvelusetelin voimassaolon aikana.

Laboratorio- ja kuvantamistutkimukset on kyettävä suorittamaan potilaan käynnin yhteydessä samassa toimipisteessä, jossa käynti tapahtuu. Tutkimusmenetelmien tulee olla yrityksen järjestämän asianmukaisen laadunvalvonnan piirissä ja täyttää laatuvaatimukset. Hoitavan lääkärin tai muun nimetyn henkilön (kohta 4.3) tulee saada radiologin lausunto kuvantamistutkimuksista viimeistään seuraavana päivänä. Jos lausunnossa tai vastaanottokäynnin jälkeen valmistuvissa laboratoriotutkimuksissa tulee ilmi hoitoon tai seurantaan vaikuttavia löydöksiä, joita vastaanottokäynnillä ei havaittu, on palveluntuottaja velvollinen viiveettä tiedottamaan tästä asiakasta ja ohjaamaan hänet asianmukaiseen hoitoon.

4.3 Palvelun kuvaus

Palveluohjaus perustuu aina HUS Akuutin sairaanhoitajan tai lääkärin tekemään hoidon tarpeen arviointiin. Sen perusteella HUS Akuutti antaa asiakkaalle palvelusetelin, palveluntuottajien ajanvaraus- ja muut yhteystiedot ja ohjeet miten toimia ajan varaamiseksi. HUS kirjaa omaan potilastietojärjestelmäänsä (Miranda tai Apotti) hoidon tarpeen arvion ja potilaan ohjauksen palveluseteliasiakkaaksi. Lähetetiedot kirjataan myös palvelusetelin liitteenä ja

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

siirtyvät palse.fi-portaaliin, josta ne ovat palveluntuottajien nähtävissä, mikäli potilas otetaan hoitoon palveluntuottajan yksikössä.

Asiakkaalla on oikeus valita mikä tahansa palvelusetelin piirissä oleva palveluntuottaja, jonka HUS Akuutti on hyväksynyt palveluntuottajaksi.

Sekä HUS Akuutin että palveluntuottajan lähtökohtaisena tavoitteena tulee olla, että asiakkaan vamma tai oire saadaan tutkittua ja hoidettua palvelusetelillä.

Palveluntuottaja tarjoaa potilaalle yleislääkärin tason lääkärin vastaanoton ja tavanomaiset hyvän kliinisen käytännön vaatimat jäljempänä kohdassa 4.4 määriteltävät 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 jatkohoitoon ohjaaminen on varmistettava palveluntuottajan toimesta. Mahdollinen jatkohoito ei kuulu tämän palvelusetelin piiriin. Palveluntuottajan tulee tehdä ne palveluseteliin kuuluvat tutkimukset ja hoidot, jotka ovat lääketieteellisesti ja potilaan ongelman ratkaisemiseksi tarpeen.

Palvelusetelin tavoitteena on mahdollistaa riittävä diagnostiikka ja hoito, ja vain poikkeustapauksessa johtaa potilaan lähettämiseen HUSin päivystyspisteeseen. Mikäli palveluntuottajan lääkäri lähettää potilaan HUSin päivystyspisteeseen palveluseteliin kuuluvien tutkimusten tai hoitojen teettämiseksi, ei palveluntuottaja ole oikeutettu minkäänlaiseen korvaukseen. Ennen HUSin päivystyspisteeseen lähettämistä palveluntuottajan lääkärin tulee konsultoida kyseisen päivystyksen lääkäriä. Muussa tapauksessa ei palveluntuottaja ole oikeutettu minkäänlaiseen korvaukseen.

Röntgenkuvat tulee pyydettäessä lähettää DICOM-muodossa teleradiologisesti HUS PACS-järjestelmään tai toimittaa CD/DVD-levykkeellä HUSin ilmoittamaan osoitteeseen. EKG:n osalta löydökset tulee kuvata potilaskertomukseen.

Palveluntuottaja laatii kustakin käynnistä potilaskertomuksen, ja liittää sen hoitopalautteeseen. Kertomus sisältää tuloksen, esitiedot, nykytilan, toimenpiteet, hoitosuunnitelman ja diagnoosin (ICD-10). Kertomuksesta tulee käydä ilmi tutkimustulokset, määrätyt lääke- ja muut hoidot sekä lähetteet. Lisäksi hoitopalautteen tulee sisältää tiedot röntgenläheteistä ja lausunnoista. Palveluntuottajan on huolehdittava, että päivystäneen lääkärin jo poistuttua valmistuneisiin laboratoriotutkimuksiin tai kuvantamisläusuntoon ottaa kantaa seuraavassa vuorossa tai viimeistään seuraavana päivänä vastaavassa tehtävässä toimiva tai muu nimetty lääkäri. Kannanotto on kirjattava potilaskertomukseen ja liitettävä hoitopalautteeseen. Palvelunjärjestäjä ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käynnistä syntyneet potilastiedot tallentuvat Kanta-arkistoon palveluntuottajan rekisteriin.

Potilaista, joille ei ole tehty palveluseteliä HUS Akuutin toimesta, ei makseta korvauksia palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on ehdottomasti tarkistettava palse.fi -portaalista potilaan palvelusetelin peruste. Tämä on myös edellytys hoidon jatkuvuuden toteutumiseksi.

Palveluntuottajan ei tule lähtökohtaisesti ohjata potilaita omiin maksullisiin palveluihinsa.

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

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten palveluntuottajan sisäinen raja- ja eriytyminen eri sairauksien osalta on järjestetty. Mikäli palveluntuottaja tuottaa tämän yleislääkäritasoinen arvioinnin erikoislääkärillä, se ei oikeuta lisälaskutukseen HUS Akuutilta tai asiakkaalta.

Palveluntuottajalle ei ohjata potilaita, jotka vaativat erikoislääkärin tutkimuksia tai sairaala- hoitoa. Jos tutkimusten myötä ilmenee näiden tarve, on palveluntuottaja velvollinen laati- maan asianmukaisen lähetteen ja ohjaamaan asiakkaan oikeaan hoitoon.

Palveluntuottajan on järjestettävä ajanvaraus niin, että HUS Akuutin asiakas saa yhteyden palveluntuottajaan palveluyksikön (lääkäriaseman) aukioloaikana. Palveluntuottaja voi tar- jota useampia eri yhteyshetkiä, mutta ensisijaisesti ajanvaraus ja neuvonta tulee järjestää puhelimitse.

4.4 Palvelusetelin piiriin kuuluvat oireet ja vammat ja palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset

4.4.1 Palvelusetelin piiriin kuuluvat oireet ja vammat

Oireet

- Aikuisen hengitystieoireet
 - Esimerkiksi keuhkokuume-epäily, nielukipu, kova korvakipu tai poskiontelotu- lehdus epäily.
 - Influenssaepäily
 - Astmaatikon oireet infektion yhteydessä
 - Pois lukien, jos herää epäily sairaalahoitoa vaativasta keuhkokuumeesta, muusta infektiosta tai oireesta.
- Iho-oireet aikuisella, esim. allerginen ihottuma, epämääräiset iho-oireet, kynsivallin tu- lehdus, hyönteisten aiheuttamat hankalat oireet.
- Allergiakauden oireet, johon tarvitsee lääkitysarviota
- Ohimennyt rytmihäiriötuntemus tai muljahtelu, eikä tarvetta monitoroinnille
- Hankaloitunut nivelrikkokipu esimerkiksi polvessa
- Kihvi
- Niska-hartiaseudun hankalaoireinen lihaskireys ja päänsärky
- Selkikipu
 - Pois lukien, jos taustalla vamma, infektio tai voimakkaat alaraajaoireet

Vammat

- Pienen vamma-energian liikennetapaturma, jonka jälkeen normaali vointi, mutta tar- vitaan yleistarkastus
- Sormien, varpaiden, jalkaterän ja nilkan nyrjähdykset tai ruhjevammat ja murtuman poissulku. Ei havaittavaa virheasentoa.

HUS ei ohjaa palveluntuottajalle asiakkaita, jotka ovat alle 18-vuotiaita.

4.4.2 Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset

- Lääkärin fyysinen vastaanotto (kts. tarkempi kuvaus edellä)
- Seuraavat laboratoriotutkimukset kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti pe- rusteltuja: PVK, (pika) Crp, K, Na, Krea, glukoosi, EKG, streptokki A-pikanäyte nielusta, streptokokki-viljely nielusta, influenssapikanäyte ja troponiini-määritys
- Vamman hyvän hoitokäytännön mukainen tuenta tarvittaessa (esim. alumiini- tai ilma- lastalla tai kipsillä)

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

- Thorax-röntgen- ja raajojen natiivi röntgenkuvat
- Nenän sivuonteloiden ultraäänitutkimus (Ns. Sinusscan), mikäli tämä arvioidaan tarpeelliseksi
- Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatodistukset ja lähetteet
- Koetulosten kertomisen puhelimitse asiakkaalle (tai mikäli asiakkaan kanssa toisin soviin, esimerkiksi tekstiviestillä)
- Toimisto-, ajanvaraus-, näyteenotto- yms. maksut ja palveluun liittyvät muut mahdolliset hallinnolliset kustannukset

4.5 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti palvelusetelillä pyydetty hoito hyvien hoito- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti mukaan lukien käypä hoito-suositukset (www.kaypahoito.fi) siten, että hoito on laadukasta, potilasturvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Potilasasiakirjamerkintöjen on oltava laadullisesti asianmukaisia, ja hoitopalautteen tulee olla kohdan 4.3. mukainen.

HUSilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty valtuutus toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty (yleinen osa, kohta 18) tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydettyt hoidot valmiiksi. Jos HUS Akuutti irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti.

Peruutuksen syitä voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Asiakasta ei ole tutkittu yleislääkäritasoisesti potilaan ongelman osalta kattavasti
- Palveluntuottajan lääkärin toteuttama hoito ei noudata käypää hoitoa ja muita hyviä hoitokäytäntöjä, tasa-arvoa ja asiakaslähtöisyyttä
- Asiakasta ei ole kyetty palvelemaan riittävällä suomen tai ruotsin kielen taidolla
- Asiakas ei ole saanut jatkohoito-ohjeita
- Jatkohoitosuunnitelma, jatkohoitoonohjaus, lääketieteellisesti perusteltu laboratorio- tai röntgentutkimus, lähete, resepti tms. on jätetty tekemättä
 - Palveluntuottajan lääkäri lähettää potilaan HUSin päivystyspisteeseen palveluseteliin kuuluvien tutkimusten tai hoitojen teettämiseksi.
 - Palveluntuottajan lääkäri ei ennen HUSin päivystyspisteeseen lähettämistä konsultoi kyseisen päivystyksen lääkärinä.

4.6 Seuranta ja raportointi

HUS Akuutti valvoo palveluntuottajan toimintaa ja sen laatua. Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina ja pistokokein. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset, teetetut tutkimukset ja potilaskertomukset. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää.

HUS Akuutti voi tehdä myös asiakastyytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain seuraavan kuukauden puoliväliin mennessä tai laskutuksen yhteydessä kumpi niistä on aiemmin:

A.Potilaskohtaiset tiedot

PALVELUSETELITOIMINTA

HUS Akuutti

x.x.2021

- Palveluseteliä käyttäneet asiakkaat (nimi, hetu)
- Potilaskohtaiset aikaleimat (pvm, klo)
 - Asiakkaan ilmoittautumisaika palveluntuottajan yksikköön
 - Vastaanottokäynnin alkamisaika
 - Vastaanottokäynnin päättymisaika
 - Uloskirjausaika palveluntuottajan yksiköstä
 - Röntgenlausunnon aika
- Potilaskohtainen luettelo kaikista tehdyistä kuvantamistutkimuksista ja laboratoriotutkimuksista eriteltynä
- Potilaskohtaiset käyntisytyt (ICD10)

B. Kokoomatiedot

- Potilaiden lukumäärä
- Asiakkaiden keskimääräinen ja mediaaniläpimenoaika
- Kuvantamis- ja laboratoriotutkimusten määrät tutkimusnimikkeittäin eriteltynä
- Käyntisytyt (ICD10) ja potilasmäärät

C. Potilaiden ja valvovien viranomaisten valitukset ja kantelut sekä potilasvahinkoilmoitukset

- Palveluntuottajan tulee kuukausittain toimittaa kopiot näistä kuntayhtymälle samoin kuin niitä koskevista ratkaisuksista sen kuukauden osalta, jonka aikana palveluntuottaja on ne vastaanottanut.

Potilaskohtaiset ja kokoomaraportit tulee laatia Excel-muodossa. Kopiot potilaiden ja valvovien viranomaisten valituksista ja kanteluista sekä potilasvahinkoilmoitukset sekä niitä koskevat ratkaisut toimitetaan liitteinä. Palveluntuottaja toimittaa edellä mainitut HUSin kanssa erikseen sovittavalla asianmukaisella tavalla salattuina tiedostoina.

HUS Akuutti sopii palveluntuottajan kanssa seurantakokouksien aikataulun ja sisällön.

5. Palvelun tila- ja välinevaatimukset

Palveluntuottajalla on asiakkaiden toimintakyky huomioiden asiakaspalvelua varten asianmukaiset palveluun soveltuvat toimitilat. Toimitiloissa tulee olla mahdollisuus yksityisyyttä suojaavaan asiakaspalveluun. WC- ja odotustilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille henkilöille. Palveluntuottaja huolehtii tilojen turvallisuudesta. HUS Akuutti voi tarvittaessa tarkistaa palveluntuottajan asiakaspalvelutilat sekä tutkimus-, hoito- ja toimenpidevälineiden asianmukaisuuden.

Palveluntuottajan tilojen tulee olla käyttöönottotarkastetut (laki yksityisestä terveydenhuollosta, 2 luku § 7).

6. **Palveluntuottajista päättävä kuntayhtymän edustaja**

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla palvelusetelillä tuotettavan yleislääkäritason vastaanottokäynnin tekevänä lääkärinä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta palvelua tuottavassa yrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä

Liite

Yleinen tietoturvallisuusliite v1.22