

# **Lastenneuvolan lääkärin laajan terveystarkastuksen palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja**



Hyväksytty/käsitelty

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus xx.xx.2023

## Sisällysluettelo

1. Sääntökirjan palvelukohtainen osa .....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen .....	4
3.1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat.....	4
3.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen .....	4
4. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika .....	5
5. Palvelutuottajalle asetetut vaatimukset .....	5
5.1 Palvelutuottaja henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	5
6. Palvelun vaatimukset .....	6
6.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset .....	6
6.2 Hoitoon pääsy .....	6
6.3 Palvelun kuvaus .....	7
6.4 Palveluun tehtävät ja tutkimukset .....	10
7. Palvelun sanktiot .....	10
8. Seuranta ja raportointi.....	11

## 1. Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (myöhemmin Keusote) lastenneuvolan palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä perhekeskuspalvelujen lääkäripalveluita. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän ja yleisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Palvelusetelin arvosta päättää Keusoten yhtymähallitus kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Keusote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Asiakkaalla** potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Keusoten sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Keusoten ennalta määräämään arvoon asti.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettua palveluntuottajaa, joka toimii myös henkilötietojen käsittelijänä. (EU-tietosuojasetus 679/2016 artikla 4).

Hyvinvointialue on **palvelunjärjestäjä**.

**Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omakohtaisesti ja myös maksaa itse.

### 3. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

#### 3.1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteliasiakkuus edellyttää Keusoten perhekeskuspalvelujen työntekijän tekemää lääkärin laajan terveystarkastuksen tarpeen arviointia. Tarpeen arvioinnissa Keusoten työntekijä toteaa, että lapsi tarvitsee neuvolan (18 kk tai 4 v) laajan terveystarkastuksen lääkärintarkastuksen ja tähän liittyen tarvittaessa laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti tässä tarkoitettuja palveluita sekä Keusoten omana toimintana, että palvelusetelillä. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Asiakasreklamaatiotilanteessa palveluntuottajan tulee antaa kirjallinen vastine palvelunjärjestäjälle 14 arkipäivän kuluessa.

#### 3.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Saatuaan palvelusetelin, asiakas tai hänen puolesta asioija kirjautuu Palse.fi portaaliin josta hän valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan Keusoten hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas toimittaa palveluntuottajalle palvelusetelin. Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn palveluun.

#### 4. Palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika

Palveluseteli	Palvelusetelin arvo (alv 0%)
Lastenneuvolan lääkärintarkastus, vähintään 20 min	98€
Palveluvalikoiman mukaiset laboratoriotutkimukset	40€
Palveluvalikoiman mukaiset kuvantamistutkimukset	60€

Palveluseteli on voimassa 3 kuukautta sen myöntämisestä.

Hyvinvointialueella on oikeus muuttaa palvelusetelin arvoa ja lisätä ja poistaa palvelusetelillä korvattavia tutkimuksia ja toimenpiteitä. Muutoksista ilmoitetaan palvelutuottajille etukäteen ja mikäli palvelutuottaja ei hyväksy muutoksia, hänen tulee ilmoittaa niistä kirjallisesti annettuun määräaikaan mennessä kirjallisesti.

Palvelutuottaja ei voi periä asiakkaalta maksua peruuttamasta jääneestä tai liian myöhään perutusta ajanvarauksesta. Hyvinvointialue ei myöskään korvaa palvelutuottajalle näitä kuluja.

Palveluteliiasiakkaalta ei saa periä omavastuuta. Palvelusetelin hintaan tulee sisältyä kaikki kustannukset. Esimerkiksi erillistä toimistomaksua, Kanta-palvelun käyttömaksua, käsittelymaksua tai laskutuslisää ei saa periä asiakkaalta eikä hyvinvointialueelta.

Palvelusetelipotilaisiin kohdistuvaa markkinointia ei sallita. Mikäli asiakas haluaa teettää palvelusetelin ulkopuolisia tutkimuksia tai hoitoja, tulee potilas informoida selkeästi näistä kustannuksista etukäteen.

#### 5. Palvelutuottajalle asetetut vaatimukset

##### 5.1 Palvelutuottaja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelua tuottavan lääkärin tulee olla Suomessa laillistettu lääkäri, jolla on oikeus itsenäiseen ammattiharjoittamiseen. Lääkärillä ei saa olla minkäänlaisia rajoituksia ammatinharjoittamiseen. Lääkärillä tulee olla riittävä kokemus ja asiantuntemus lasten terveystarkastuksista, kasvusta ja kehityksestä sekä niihin vaikuttavien terveydellisten ja psykososiaalisten tekijöiden arvioinnista

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 huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti.

## 5.2 Muut vaatimukset

Palvelua tuottavan lääkärin rokotussuojan tulee olla Tartuntatautilain §48 mukainen.

Palveluntuottajalla tulee olla laajan terveystarkastuksen toteuttamista varten seuraavat tutkimusvälineet: stetoskooppi, oftalmo- ja otoskooppi, mahdollisuus verenpaineen, painon ja pituuden mittaamiseen sekä mahdollisuus arvioida kasvua kasvukäyrän avulla.

Palveluntuottajan toimitilojen tulee olla palveluun asianmukaiset, yksityisyyden suojan tulee asiakaspalvelussa toteutua. Wc ja odotustilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille henkilöille. Palveluntuottaja huolehtii tilojen turvallisuudesta. Palveluntuottajan tilojen tulee olla käyttöönottotarkastettu (laki yksityisestä terveydenhuollosta, 2 luku §7).

## 6. Palvelun vaatimukset

### 6.1 Palvelun yleiset sisältövaatimukset

Tällä palvelusetelillä Keusote hankkii palveluntuottajan tiloissa tuotettavia yksittäisiä lääkärikäyntejä ja niihin kuuluvia perustason kuvantamis- ja laboratoriopalveluita. Palveluun kuuluu palvelusetelissä kuvattu lääkärikäynti, kuvantamis- ja laboratoriokokeiden vastaukset, näihin reagointi, mahdolliset lähetteet erikoissairaanhoidon, lääkemääräykset ja muut jatkotoimet. Mikäli tarkastuksen perusteella ilmenee tarve ohjata lapsi terveydenhoitajalle, psykologille, fysio-, toiminto- tai ravitsemusterapeutille, tulee palveluntuottajan viipymättä viestittää tästä suojatulla sähköpostilla palvelusetelin myöntäneelle terveydenhoitajalle ja ohjata lapsen huoltajaa/saattajaa olemaan yhteydessä Keusoten neuvolaan.

Palveluntuottajan toiminnan tavoitteena on toteuttaa asiakaslähtöisesti palvelusetelillä pyydetty laaja lääkärintarkastus hyvien hoito- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti siten että hoito on laadukasta ja turvallista.

### 6.2 Hoitoon pääsy

Asiakkaan on päästävä lääkärin vastaanotolle 30 arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Mikäli asiakas haluaa valita myöhemmän ajan, on tämä mahdollista palvelusetelin voimassaolo aikana.

Palveluntuottajan on järjestettävä ajanvaraus niin, että palvelunjärjestäjän asiakas saa yhteyden palveluntuottajaan saman päivän aikana arkena klo 8–16. Palveluntuottaja voi

tarjota useampia eri yhteystapoja, mutta vähimmäisvaatimus on ajanvarausnumero, josta ei muodostu asiakkaalle lisäkuluja.

### 6.3 Palvelun kuvaus

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

Asiakkaalla on mahdollisuus valita mikä tahansa palvelusetelin piirissä oleva palveluntuottaja, jonka palvelunjärjestäjä on hyväksynyt palveluntuottajaksi. Asiakkaan ollessa yhteydessä palveluntuottajaan, palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan palvelusetelijärjestelmästä, minkälaista palvelua palvelusetelillä halutaan ostaa.

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

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

Palveluntuottaja tarjoaa lapselle lääkärinvastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset, sekä asianmukaiset erikoissairaanhoidon lähetteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai kuvantamistutkimuksia tehdään, palveluntuottajan vastuulla on reagoida näihin tuloksiin ja viestiä näistä potilaalle asianmukaisesti. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta. Mikäli potilaan asia ei ratkea yhdellä vastaanottokerralla tai vastaanotolla ilmenee kasvuun, kehitykseen tai terveyteen liittyviä ongelmia ja tarvetta palvelunjärjestäjän toimesta järjestettävälle terveydenhuollon jatkohoidolle tai kuntoutuskäynnille (lääkärin, terveydenhoitajan, neuvolapsykologin, puheterapeutin, ravitsemusterapeutin, fysio-, puhe- toiminta- tai ravitsemusterapia-arvio) tai tukikäynneille (sosiaali- ja perhepalvelut), on Palveluntuottajan varmistettava jatkohoidon onnistuminen laatimalla tästä selkeät potilasasiakirjamerkinnät jatkohoitosuunnitelmineen sekä viestimällä palvelujen tarpeesta selkeästi ja viipymättä suojatulla sähköpostilla palvelusetelin myöntäneelle terveydenhoitajalle ja ohjata lapsen huoltajaa/saattajaa olemaan yhteydessä Keusoten neuvolaan. Mahdollinen jatkohoito ei kuulu tämän palvelun hintaan. Palveluntuottajan tulee teetättää palveluseteliin kuuluvat tutkimukset ja hoidot, kun ne ovat lääketieteellisesti

ja potilaan ongelman ratkaisemiseksi tarpeen. Mikäli asiakas ohjataan takaisin palveluntuottajalle tai erikoissairaanhoidon palveluseteliin kuuluvien tutkimusten tai hoitojen teettämiseksi, ei palveluntuottaja ole oikeutettu korvaukseen.

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

Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on hyvinvointialueen rekisterin osarekisteri. Palvelutuotannon aikana syntyvät asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Osarekisteriselosteen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta hyvinvointialueen lukuun. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja. Palvelusetelipotilailla käytetään ostovaltuutusjärjestelmää (OSVA), jolloin potilaan potilaskertomustiedot siirtyvät palveluntuottajalta suoraan Kanta-arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin.

Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun potilaskertomuksen, joka toimii palautteena Palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa läheteenä Palvelunjärjestäjän järjestämälle jatkohoidolle (lääkärin, terveydenhoitajan, neuvolapsykologin, puheterapeutin, ravitsemusterapeutin, fysio-, puhe- toiminta- tai ravitsemusterapia-arvio, sosiaali- ja perhepalvelut). Lastensuojeluilmoitusta ei kuitenkaan voi tehdä ohjaamalla potilas takaisin palveluntuottajalle, vaan se tulee tehdä suoraan hyvinvointialueen lastensuojeluun Palveluntuottajan ammattilaisen toimesta lain edellyttämällä tavalla.

Potilaskertomus sisältää tulossyn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja sekä lääkärin laajan terveystarkastuksen diagnoosin (Z00.1) lisäksi muut tarvittavat diagnoosit (ICD-10). Lisäksi järjestäjän rekisteriin tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja kuvantamistutkimuksista vastauksineen, määrätyistä resepteistä ja läheteistä. Palvelunjärjestäjä ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki palveluntuottajan hoidossa syntyneet potilastiedot tallentuvat Kanta-arkistoon viimeistään 5 vrk kuluessa siitä, kun tieto on syntynyt.

Potilaista, jolla ei ole palveluseteliä, ei makseta korvauksia Palveluntuottajalle. Palveluntuottajan vastuulla on tarkastaa palvelusetelijärjestelmästä, että potilaalla on voimassa oleva palveluseteli.

Palveluntuottajan ei tule lähtökohtaisesti ohjata asiakkaita omiin maksullisiin palveluihinsa. Palvelusetelistä poikkeavat palveluntuottajan tarjoamat ja asiakkaalta laskutettavat tutkimukset ja hoidot sallitaan, kun ne ovat lääketieteellisesti perusteltuja, niistä on sovittu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja hänelle on annettu selkeä kirjallinen tieto siitä, mikä osuus jää asiakkaan itsensä kustantamaksi. Laskutusepäselvyyksissä palveluntuottajan on pystyttävä todentamaan, että edellä mainittua protokollaa on seurattu.



Koska tässä palvelussa on kyse nimenomaan ja ensisijaisesti lääkärin vastaanotosta, edellytetään palveluntuottajalta potilaan fyysistä tutkimista kliinisesti relevantissa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten Palveluntuottajan sisäinen raja-alue eri sairauksien osalta on järjestetty.

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

Lääkärin vastaanottoon tulee varata aikaa vähintään 20 min.

Fyysiseen yleistutkimukseen sisältyy ainakin:

- Yleistilan arvio
- Ihon tarkastus
- Sydämen ja keuhkojen auskultaatio. Sydämen sivuäänen kuuluessa mitataan lisäksi oikean ylä- ja alaraajan verenpaine, ja 4v tai vanhemmilta lapsilla otetaan EKG.
- 4v tarkastuksessa verenpaineen mittaaminen tai terveydenhoitajan mittaaman verenpaineen arvioiminen
- Vatsan palpaatio ja reisivaltimopulssit
- Imusolmukealueiden palpaatio
- Suun, nielun ja korvien tarkastus
- Kallon muodon ja saumojen ja aukileen tarkastus
- Pojilla kivesten tutkiminen
- THL oppaan Terveystarkastukset lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa kuvaamalla tavalla:
  - Näön ja silmien tutkiminen, terveydenhoitajan tekemän näköseulan tuloksen arvioiminen
  - Kuulon tutkiminen

- kasvun arviointi
- Neurologis-kognitiivisen kehityksen arviointi esitietojen ja vastaanotolla tehtyjen havaintojen perusteella.
  - 4v lasten kehityksen arvioinnissa huomioidaan terveydenhoitajan tekemän neurologisen kehityksen arvion (lene) tulokset.
- Suolen ja virtsarakon toiminta haastattelun perusteella.
- Lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen arviointi.

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

#### 6.4 Palveluun tehtävät ja tutkimukset

- Lääkärin fyysinen vastaanotto
- Laboratoriotutkimukset (kun ne katsotaan lääketieteellisesti tarpeelliseksi): pvk+t, crp, La, K, Na,Ca, Pi, P-gluk, krea, alat, tsh, t4, plv, U-KemSEul, U-BaktVi, Ekg, F-kalprotektiini, ferritiini, TfR
- Röntgentutkimukset (kun ne katsotaan lääketieteellisesti tarpeelliseksi): thorax ja raajojen natiivikuvat (ei skolioosiin röntgentutkimusta)
- Koetulosten kertominen asiakkaalle. Toimintatapa voi olla puhelinkontakti tai tekstiviesti, toimintatavasta sovitaan asiakkaan kanssa
- Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatodistukset ja lähetteet erikoissairaanhoidon

### 7. Palvelun sanktiot

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

- Asiakasta ei ole tutkittu yleislääkäritasoisesti tarkastuksen tai esille tulleen ongelman osalta kattavasti
- Asiakas ei ole saanut jatkohoito-ohjeita
- jatkohoitosuunnitelma, jatkohoitoonohjaus, lääketieteellisesti perusteltu lab tai rtg-tutkimus, lähete, resepti tms. on jätetty tekemättä
- erikoissairaanhoidon lähete palautuu, johtuen vaillinaisista tutkimuksista (tämän sopimuksen piiriin kuuluvista) tai lähetetekstin puutteista
- Palveluntuottaja ei noudata käypähoitoa, hyvää hoitokäytäntöä, tasa-arvoa ja asiakaslähtöisyyttä

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palvelusetelipotilaidensa palvelusetelillä pyydyt hoidot valmiiksi. Jos hyvinvointialue irtisanoo palveluntuottajan, niin palvelusetelipotilaiden jatkohoito sovitaan potilaskohtaisesti.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli: palveluntuottaja rikkoo olennaisesti sääntökirjan ehtoja, esim. ei kirjaa, lähetä/arkistoi potilasasiakirjatietoja Kantaan määräajassa ja toteuta laatuvaatimuksia.

## 8. Seuranta ja raportointi

Hyvinvointialue valvoo palveluntuottajan toimintaa. Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain sähköpostitse kouluterveydenhuollon nimetyille yhteyshenkilölle ja perhekeskuspalvelujen ylilääkärille:

Palvelun vasteaika

- Asiakkaan yhteydenoton (asiakas varaa ajan palveluntuottajan ajanvarauksesta) ja lääkärikäynnin välinen aika
- Lääkärikäynnin ja hoitopisodin päättymisen välinen aika

Kuvantaminen (määrä + tutkimukset eriteltynä)

Laboratoriokokeet (määrä + tutkimukset eriteltynä)

Diagnoosit (ICD10)

Asiakastyytyväisyys (NPS)

Toiminnan määrää ja laatua seurataan raporteina ja pistokokein. Seurannan kohteina voivat olla esim. potilaiden ja käyntien määrät, tutkimukset sekä terveysindeksit, teetetyt tutkimukset ja potilaskertomukset. Potilastyön ja - turvallisuuden laadun mittarina käytetään mm. potilasvalitusten sekä potilasvahinkoilmoitusten määrää. Hyvinvointialue voi tehdä myös asiakastytyväisyyskyselyjä, joilla se selvittää potilaiden tyytyväisyyttä palveluntuottajien toiminnan laadun eri osa-alueisiin.