

Liite Palvelukuvaus

Digitaalisen sote-keskuksen virka-ajan ulkopuolisten palveluiden hankinta

Liite

12.11.2025

Sisällys

1 Palvelukuvauksen merkitys	3
2 Hankintayksikkö.....	3
3 Palvelun yleiskuvaus	3
4 Hankinnan kohde	5
5 Palvelun kuvaus.....	6
5.1 Hoidon tarpeen arvio	7
5.2 Lääkärin konsultaatio	7
5.3 Etävastaanotto	8
6 Henkilöstövaatimukset	8
6.1 Koordinoiva lääkäri.....	9
6.2 Vastuusairaanhoitaja	9
7 Perehdytys	10
8 Palveluntuottajan veloitteet.....	10
9 Kirjaaminen järjestelmiin.....	11
10 Mittarit.....	12
11 Tietosuoja ja salassapito	13

1 Palvelukuvauksen merkitys

Tässä palvelukuvauksessa on määritelty tuotettavan palvelun sisältöä ja toteutusta sekä henkilöstön osaamista ja pätevyyttä koskevat ehdot.

Palvelukuvauksen ehdot muodostavat hankinnan kohteena olevan palvelun vähimmäisvaatimukset. Palveluntuottajan on noudatettava vähimmäisvaatimuksia tuottaessaan palvelua.

Kaikki palvelukuvausten mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet, palveluntuottajan tarjoama laatu ja erityisosaamiset sisältyvät palvelun hintaan. Palvelukuvaus on sopimuksen liite.

2 Hankintayksikkö

Hankinnassa hankintayksikkönä on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde).

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä vähimmäis- tai määräostovelvoitetta eikä tuota palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle. Hankinta ei sulje pois tilaajan mahdollisuuksia suorittaa itse tämän palvelukuvauksen mukaisia työtehtäviä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta saada suorituksia tai korvauksia toimeksiantojen mahdollisen vähentymisen johdosta.

3 Palvelun yleiskuvaus

Digitaalisella sote-keskuksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveystieteiden palveluja verkossa. Digitaalinen sote-keskus on digitaalinen asiointikanava, jossa voi hoitaa sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin liittyviä asioita. Palvelua tuotetaan Pohteen alueen asukkaille digitaalisen asiointiportaalin (OmaPohde) kautta laajennetuin aukioloajoin, jonka avulla mahdollistetaan potilaille parempi yhteydenpääsy terveydenhuollon ammattihenkilöön saman päivän aikana. Digitaalisessa sote-keskuksessa kaikki aukiolon aikana palvelua pyytävien potilaiden yhteydenotot tulee käsitellä saman päivän aikana. Palvelut ovat saavutettavia ja potilaiden hoitoon pääsy toteutuu nopeasti ja joustavasti.

Digitaalisessa sote-keskuksessa tapahtuvan hoidon tulee järjestyä noudattaen terveydenhuollon lainsäädäntöä, kansallisia hoito-ohjeita sekä tilaajan hyväksymää ohjeistusta potilaan hoitopolusta.

Digitaalisessa sote-keskuksessa asukas voi asioida hoidon tarpeen arvioinnin kautta. Hoidon tarpeen arviointiin ohjaututaan joko chatin tai Omaolo-oirearvioinnin kautta. Hoidon tarpeen arvioinnin ja kiireellisyyden arvioinnin perusteella potilas ohjataan digitaalisen sote-keskuksen sairaanhoitajan tai lääkärin etävastaanotolle, sote-keskukseen lähivastaanotolle, päivystykseen tai kiireellisen hoidon vastaanotolle sekä hätätilanteissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen (112). Jos potilas ei tarvitse jatkohoitoa ohjausta, hänelle ohjataan kotihoito-ohjeet hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä. Kotihoito-ohjeet sekä potilaan ohjaus jatkotoimenpiteisiin kuuluvat kaikkiin sairaanhoitajan hoidon tarpeen arviointeihin. Tarvittaessa sairaanhoitaja voi konsultoida lääkärinä potilaan jatkohoidosta.

Digitaalisessa sote-keskuksessa on käytössä kattava potilaan ohjaamisen materiaali, jonka perusteella potilas voidaan ohjata tarkoituksenmukaiseen hoitoyksikköön ja tarkoituksenmukaisen terveydenhuollon ammattihenkilön vastaanotolle. Tilaajan vastuulla on toimittaa potilaan ohjaamiseen tarvittava materiaali palveluntuottajalle, joka sijaitsee Pohteen työympäristössä, jonne kaikilla palveluntuottajan palvelua tuottavilla työntekijöillä on käyttöoikeus. Tilaajan vastuulla on päivittää ajantasaiset tiedot työympäristöön.

Myös muista Pohteen sote-keskuksista voidaan varata potilaille aikoja digitaaliseen sote-keskukseen sairaanhoitajan ja lääkärin (optio) etävastaanotoille.

Palveluihin kuuluvat sairaanhoitajan toteuttama hoidon tarpeen arviointi, sairaanhoitajan tekemät lääkärin konsultaatiot ja sairaanhoitajan etävastaanotto sekä optiona lääkärin etävastaanotto. Lisäksi potilas ohjataan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvittaessa Pohteen muihin palveluihin kuten lähivastaanotolle, laboratoriotutkimuksiin, kuvantamistutkimuksiin tai annetaan tarvittaessa itsehoito-ohjeet.

Pohteen digitaalinen sote-keskus on palvelukokonaisuus, johon tämän hankinnan palvelujen lisäksi kuuluvat tällä hetkellä saatavilla seuraavat palvelut Pohteen omana toimintana:

- | | |
|---|---------------------|
| • Lääkärin vastaanotto | virka-aika |
| • Mielenterveys chat ja etävastaanotot | ma-to 8–20, pe 8–14 |
| • Fysioterapian chat ja etävastaanotot | virka-aika |
| • Neuvontapalveluiden chat | virka-aika |
| • Suun terveydenhuollon chat | virka-aika |
| • Ikäihmisten chat | virka-aika |
| • Vammaispalveluiden chat | virka-aika |
| • Pelastustoimen chat | virka-aika |
| • Potilas- ja sosiaalivastaavien chat | virka-aika |
| • Erilaiset yhteydenotot, mm. neuvolaan | |

Tavoitteena on, että potilas saa tarkoituksenmukaisen ja oikea-aikaisen hoidon sekä hänen asiansa tulee hoidettua digitaalisessa sote-keskuksessa alusta loppuun yhden yhteydenoton avulla.

OmaPohde

Potilas voi käyttää OmaPohde -alustaa mobiililaitteilla (sovellus) tai internetselaimella. Terveydenhuollon ammattilainen käyttää asiointialustaa internetselaimella ja se on tavoitteena integroida ESKO potilas- ja asiakastietojärjestelmien työpöytänäkymiin tarvittavilta osin.

OmaPohteessa on käytettävissä seuraavat toiminnallisuudet:

- vahva tunnistautuminen, suomi.fi
- puolesta asiointi
- tunnistainen chat-palvelu
- videovastaanotto
- tietoturvallinen viestinvälitys
- esitieto- ja lomaketoiminnallisuus
- omat mittaukset

Tällä hetkellä huoltaja voi asioida digitaalisessa sote-keskuksessa alle 12-vuotiaan lapsen puolesta. Yli 18-vuotiaan henkilön puolesta voi asioida, jos yli 18-vuotias on valtuuttanut henkilön asioimaan hänen puolestaan Suomi.fi palvelussa.

Tällä hetkellä 12–17-vuotiaan puolesta asiointi ei ole mahdollista OmaPohde-palvelussa. Tälle ikäryhmälle tulee tehdä kypsyystason arviointi ennen asiointia eikä sitä voida luotettavasti toteuttaa etänä ennen asioinnin aloitusta. Nuori voi kuitenkin asioida itse, jos hänellä on käytössään mobiilivarmenne tai pankkitunnukset. Muissa tilanteissa tulee olla yhteydessä omaan terveyskeskukseen, esimerkiksi puhelimitse.

4 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena ovat Pohteen digitaalisen sote-keskuksen virka-ajan ulkopuolella seuraavat palvelut: hoidon tarpeen arvio, sairaanhoitajan etävastaanotto, lääkärin konsultaatio (sisältää tarvittaessa reseptin uusinnan) sekä optiona lääkärin etävastaanoton virka-ajan ulkopuolella. Option käytöstä ilmoitetaan erikseen vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen.

Virka-ajan ulkopuoliset ajankohdat ovat seuraavat:

- maanantaista–torstaihin klo 15.30–20.00
- perjantaisin klo 14.30–20.00
- viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 10.00–18.00

Muutokset aukioloaikoihin ovat sopimuskauden aikana mahdollisia tuntimäärien pysyessä ennallaan. Tilaaja ilmoittaa kirjallisesti mahdollisista aikataulun muutoksista palveluntuottajalle vähintään kahta (2) kuukautta ennen käyttöönottoa.

Poikkeustilanteissa järjestelmien päivityksestä johtuvien käyttökatkojen vuoksi käytössä olevat järjestelmät voivat olla pois käytöstä noin 1–2 vuorokautta (pääsääntöisesti viikonloppuisin). Tilaaja pyrkii ilmoittamaan mahdollisista käyttökatkoista vähintään yhtä viikkoa aiemmin. Vuosittain kyseisiä päivityksiä on ollut noin kaksi kappaletta. Käyttökatkojen ajalta ei makseta palveluntuottajalle korvausta.

Palvelu tuotetaan alueen asukkaille käyttäen Pohteella käytössä olevaa OmaPohde digitaalisen asioinnin alustaa. Muut digitaalisessa sote-keskuksessa tapahtuvat palvelukontaktit tuotetaan tilaajan omana toimintana riippumatta, onko kyse virka-ajasta tai virka-ajan ulkopuolisesta ajasta.

Mahdolliset alueelliset täydentävät lääkäripalveluiden hankinnat eivät vaikuta digitaalisen sote-keskuksen toimintaan kyseisellä alueella. Siikalatvan alueella asuvan väestön digitaaliset palvelut siirtyvät digitaaliseen sote-keskukseen, kun kokonaisulkoistussopimus päättyy 31.12.2026.

Varsinainen sopimuskausi on ajalle 24.2.2026–29.2.2028. Varsinaisen sopimuskauden lisäksi hankinnassa on kaksi optiota ajalle 1.3.2028–28.2.2029 ja 1.3.2029–28.2.2030.

Palvelut perustuvat terveydenhuoltolain (1326/2010), valtioneuvoston asetuksen (583/2017, päivitysasetus), Valtionneuvoston asetukseen kiireellisen hoidon perusteista ja päivityksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä (583/2017) sekä järjestämislain säännöksiin (612/2021).

Palvelu on tuotettava vähintään suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

Hankinnan ennakoitu kokonaisarvo on 6,5 M€.

5 Palvelun kuvaus

Digitaalisen sote-keskuksen palvelut toteutetaan digitaalisen asiointin alustalla (OmaPohde) ja puhelimitse. Digitaalisessa sote-keskuksessa tapahtuvassa palvelussa tulee ottaa huomioon Pohteen ohjeistukset hoidon toteuttamisesta, hoidon jatkuvuus sekä tarkoituksen mukainen potilasohjaus, kuten muissakin Pohteen sote-keskuksissa. Palveluntuottaja käyttää palveluntuotannossa omia tietokoneitaan ja laitteitaan, eikä niiden käytöstä makseta erillistä korvausta.

Digitaalinen sotekeskus palvelee jatkossa Pohteen alueen asukkaita arkisin klo 7–20 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä klo 10–18. Potilaalta digitaalisen sotekeskuksen käyttö vaatii vahvan tunnistautumisen.

Digitaalisen sote-keskuksen hankittavat palvelut:

- kiireettömät ja kiireelliset sairaanhoitajan hoidon tarpeen arviot (ml. Omaolon oirearvion käsittely)
- lääkärin konsultaatiot
- sairaanhoitajan etävastaanotto
- lääkärin etävastaanotto (optio virka-ajan ulkopuolella)

Yllä mainittuihin palveluihin liittyvät muun muassa:

- lääkärin määräämät reseptit,
- röntgen- ja laboratoriolähetteet,
- lausuntojen ja todistusten kirjoittaminen,
- terveysongelmien hoito,
- terveysneuvonta ja
- tarvittaessa hoitoonohjaus Pohteen muihin palveluihin.

Jos potilas ei voida hoitaa digitaalisessa sote-keskuksessa, tulee hänet ohjata jatkohoitoon hoidontarpeen mukaisesti muihin Pohteen avoterveydenhuollon palvelupisteisiin. Tarvittaessa palveluntuottaja tekee potilaalle ajanvarauksen paikan päällä tapahtuvalle terveydenhuollon ammattihenkilön vastaanotolle perustietojärjestelmän ajanvaraustoimintoa käyttäen. Potilaan asia tulee hoitaa aina mahdollisuuksien mukaan kokonaan digitaalisessa sote-keskuksessa, mikäli se on tarkoituksenmukaista.

Potilaiden hoidon tarpeen arviota, konsultaatiota, hoitoa sekä hoitopolkua määrittää Pohteella laaditut ja ylläpidetyt ohjeistukset sekä kansallinen Hoidonperusteet.fi - Kiireellisen hoidon perusteiden ohjekirjasto verkossa. Kuvantamisen ja laboratoriotulosten osalta noudatetaan Pohteen ohjeistusta. Potilasta digitaalisessa sotekeskuksessa hoitavan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee varmistaa

kiireellisissä tapauksissa, että potilas saa kiireellisen hoidon ilman turhia viivästyksiä ollen tarvittaessa yhteydessä vastaanottavaan yksikköön.

5.1 Hoidon tarpeen arvio

Hoidon tarpeen arviointi on keskeinen osa potilaan hoitoa. Hoidon tarpeen arvioinnin ja siihen liittyvän ohjeistuksen voi tehdä laillistettu sairaanhoitaja. Hoidon tarpeen arvioinnista on säädetty terveydenhuoltolaissa ja päivystysasetuksessa.

Hoidon tarpeen arvioinnin suorittaa sairaanhoitaja, joka hoitaa ja antaa ohjausta potilaan hoidontarpeen arvioinnin perusteella. Hoidon kiireellisyyden ja tarkoituksenmukaisimman hoitopaikan arviointi tehdään potilaan täyttämien esitietojen, ilmoittaman tulossyn, haastattelun sekä muiden sairauksien perusteella. Hoidon tarpeen arvioinnissa käytetään tukena Hoidonperusteet.fi -ohjekirjastoa. Sairanhoitaja hoitaa potilaan itsenäisesti ensikontaktissa ja konsultoi tarvittaessa hoidon tarpeen arvion perusteella lääkäriä tai varaa potilaalle vastaanottoajan tarpeen mukaan.

Omaolo oirearvioiden käsitteleminen kuuluu osana hoidon tarpeen arviointia. Kaikki Omaolon kautta saapuneet oirearviot tulee käsitellä 30 minuutissa niiden kirjautumisesta järjestelmään.

Mikäli potilaan asiaa ei voida ratkaista hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä, tulee hänet ohjata tarkoituksenmukaiseen jatkohoitoon tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

Chat

Potilas aloittaa palvelukontaktin täyttämällä esitieto- ja oirekyselyn ennen chatin alkamista. Chatissa sairaanhoitaja ja potilas kommunikoivat reaaliajassa. Chat-kontaktin saapuessa digitaalisen sote-keskukseen, tulee siihen vastata alle 15 minuutissa. Chat-keskustelun vasteajan laskenta käynnistyy, kun potilas on tunnistaunut sekä täyttänyt esitieto- ja oirekyselyt lähettämällä ne sairaanhoitajan luettavaksi. Vasteaika on se, kun sairaanhoitaja liittyy keskusteluun potilaan kanssa. Hoidon tarpeen arviointi toteutetaan ensisijaisesti chatissä.

Chat keskusteluhistoria jää potilaalle talteen, siten että hän voi palata siihen myöhemmin OmaPohde alustalla. Sairanhoitaja voi tarvittaessa lisätä toisen terveydenhuollon ammattilaisen samaan chat-keskusteluun.

5.2 Lääkärin konsultaatio

Yleisesti sairaanhoitaja vastaa ja hoitaa potilaita itsenäisesti sairaanhoitajan ammattitaidon edellyttämällä tasolla. Mikäli sairaanhoitaja ei pysty itsenäisesti hoitamaan potilaan asiaa, sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä.

Lääkärin konsultaatioon tulee olla aina syy. Lääkäri ja sairaanhoitaja voivat esimerkiksi konsultaation yhteydessä tarkastella potilaan radiologian tai laboratoriotutkimusten tuloksia sekä potilaan mahdollisen jatkohoidon järjestämistä.

Konsultaatiosta vastaavan lääkärin tulee aina tehdä konsultaatiosta kirjaus sähköiseen potilastietojärjestelmään, johon on kirjattu potilaan hoitopäätös sekä jatkohoito-ohjeet.

5.3 Etävastaanotto

Potilaalle voidaan varata aika digitaalisen sote-keskuksen etävastaanotolle. Potilaan tulee tunnistautua etävastaanotolle OmaPohteessa joko sovelluksessa tai verkkoselaimella. Potilaalle on ohjattu odotustila, johon hänen tulee ilmoittautua. Ilmoittautumisen jälkeen terveydenhuollon ammattilainen kutsuu potilaan etävastaanottoon.

Sairaanhoitajan etävastaanotto

Mikäli chatissa hoidon tarpeen arvio on haasteellinen suorittaa, voidaan potilaalle varata sairaanhoitajan etävastaanotto.

Sairaanhoitajan vastaanotolla voidaan käsitellä kokonaisvaltaisesti potilaan tilannetta ja hoitoon ohjaamista.

Sairaanhoitajan etävastaanotto saa kestää enintään 20 minuuttia.

Lääkärin etävastaanotto

Lääkärin etävastaanotot ovat hankinnassa optiona.

Lääkärin etävastaanotolla voidaan hoitaa monia oireita ja vaivoja, jotka eivät vaadi fyysistä tutkimista ja voidaan hoitaa etävastaanotolla hyvien hoitokäytäntöjen mukaisesti. Etävastaanotolla muun muassa arvioidaan potilaiden oireita, tehdään taudin määrytyksiä, määrätään tarvittavia tutkimuksia ja tulkitaan tuloksia, kirjoitetaan todistuksia, suunnitellaan jatkohoitoa sekä ohjeistetaan potilasta hoitoon liittyvissä kysymyksissä.

Lääkärin etävastaanotto saa kestää enintään 20 minuuttia.

6 Henkilöstövaatimukset

Palvelua tuottavien, hoidon tarpeen arviointia ja sairaanhoitajan etävastaanottoja tekevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla koulutukseltaan Valviran laillistamia sairaan- tai terveydenhoitajia (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Digitaalisessa sote-keskuksessa työskentelevien lääkäreiden tulee olla vähintään lääketieteen lisensiaatteja (LL) ja heillä on oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa (Laki Terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Kaikilla palvelua tuottavilla terveydenhuollon ammattihenkilöillä tulee olla Valviran vahvistamisen jälkeen vähintään kahden (2) vuoden työkokemus perusterveydenhuollon avosairaanhoidon vastaanotolta, yleislääkäritasoisesta päivystystoiminnasta tai erikoissairaanhoidon päivystyspoliklinikalla työskentelystä. Saira- ja terveydenhoitajilla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.

Lääkehoidon perusosaaminen varmistetaan lähtökohtaisesti työntekijän ammattitutkinnon perusteella. Saira- ja terveydenhoitajan tulee suorittaa lääkehoidon koulutus viiden (5) vuoden välein. Teoriaosaaminen varmistetaan ensisijaisesti Mediecon verkkokursseilla. Digitaalisessa sote-keskuksessa riittää lääkehoidon perusosaaminen (Medieco: Vaativa Neste- ja lääkehoito -kurssi +tenti). Lisäkoulutuksia ei vaadita eikä näyttöjä tarvitse antaa, koska varsinaista lääkehoitoa ei toteuteta potilaille. Hyväksytysti suoritetuista tenteistä hoitaja tulostaa todistukset liitteeksi varsinaiseen lääkehoidon lupalomakkeeseen. Pohteella hyväksytään myös LOVE:n ja Schole:n tenttisuoritukset niiltä osin kuin ne vastaavat Pohteella vaadittavia suorituksia. Muiden osaamisen varmistamisen järjestelmien vastaavuus tulee harkita tapauskohtaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla oma lääkehoitosuunnitelma.

Palvelua tuottavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Jos työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

6.1 Koordinoiva lääkäri

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluntuottamiseen koordinoiva lääkäri. Koordinoivan lääkärin tulee olla Suomessa laillistettu yleislääketieteen tai muun soveltuvan alan erikoislääkäri. Palveluntuottajan koordinoivan lääkärin tulee tuntea Digitaalisen sote-keskuksen toiminnan käytännöt. Sopimuksen voimaantullessa järjestetään tarvittava perehdytys. Koordinoivalla lääkäriällä tulee olla vähintään kahden (2) vuoden työkokemus perusterveydenhuollon avosairaanhoidon vastaanotolta, yleislääkäritasoisesta päivystystoiminnasta tai erikoissairaanhoidon päivystyspoliklinikalla työskentelystä Valviran hyväksymän laillistamisen jälkeen.

Koordinoiva lääkäri vastaa toiminnan sujuvuudesta ja yhteistoiminnasta tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sama nimetty koordinoiva lääkäri on toimessaan kerrallaan vähintään kuusi (6) kuukautta. Sopimuskauden aikana tulee aina, ilman katkoksia, olla nimetty tarjouspyynnön edellytykset täyttävä koordinoiva lääkäri. Koordinoivan lääkärin hallinnollisesta työpanoksesta ei laskuteta erikseen tilaajaa.

6.2 Vastuusairaanhoitaja

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluntuottamisesta vastuusairaanhoitaja ja varahenkilö. Vastuusairaanhoitaja vastaa toiminnan sujuvuudesta ja yhteistoiminnasta tilaajan kanssa sekä vastuuhenkilön tulee olla tilaajan tavoitettavissa virka-aikana.

Vastuusairaanhoitajalla tulee olla vähintään kahden (2) vuoden työkokemus perusterveydenhuollon avosairaanhoidon vastaanotolta, yleislääkäritasoisesta päivystystoiminnasta tai erikoissairaanhoidon päivystyspoliklinikalla työskentelystä Valviran hyväksymän laillistamisen jälkeen. Vastuusairaanhoitajan mahdollisesta hallinnollisesta työpanoksesta ei laskuteta erikseen tilaajaa.

7 Perehdytys

Palvelun alkaessa tilaaja vastaa palveluntuottajan alkuperehdytyksestä. Alkuperehdytykseen sisältyy perehdytys Pohteen toimintamalleihin ja ohjeistuksiin sekä eri järjestelmien käyttöön ja järjestelmäoikeudet ilman erillisveloitusta. Alkuperehdytykseen osallistuvat myös palveluntuottajan varahenkilöt.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisella palvelua tuottavalla työntekijällä tulee olla suoritettuna tilaajan tietoturvakurssit potilastietojärjestelmien käyttöön liittyen erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Jatkossa perehdytyksen järjestämisestä vastaa palveluntuottaja ilman erillistä kustannusta tilaajalle, esimerkiksi lääkärin tai sairaanhoitajan vaihtuessa. Tarvittaessa tilaaja avustaa palveluntuottajaa käytettävien tietojärjestelmien suhteen. Palveluntuottaja huolehtii, että tietojärjestelmätunnukset on tilattu.

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä tällä palvelukuvauksella kuvattuihin työtehtäviin sisältäen hoidon tarpeen arvioinnin, omaolon oirearvion käsittelyn, potilasasiakirjamerkintöjen kirjaamisen, tilastoinnin sekä asiakaspalvelun digitaalisessa ympäristössä sekä puhelimitse.

Palveluntuottaja saa käyttöönsä tilaajan ylläpitämän perehdytysmateriaalin sekä ohjeistuksen potilaan ohjaamisesta Pohteella. Ajantasaiset materiaalit ovat käytettävissä Pohteen työympäristössä.

Palveluntuottajalla on oltava perehdyttämistä varten ajantasainen, kirjallinen perehdyttämissuunnitelma. Työntekijän ja palveluntuottajan (esihenkilö) allekirjoittavat sähköisesti perehdyttämissuunnitelman, jonka palveluntuottaja arkistoi. Palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajan erillisestä pyynnöstä työntekijöiden sähköisesti allekirjoitetut perehdyttämissuunnitelmat tilaajalle.

8 Palveluntuottajan velvoitteet

Palvelun tulee noudattaa Suomen lainsäädäntöä, annettuja viranomais määräyksiä ja ohjeita, Pohteen ohjeita, Käypähoito-suosituksia sekä Pohteen kanssa sovittua hoidonporrastusta. Laadun tulee olla vähintään sama kuin julkisena palvelutuotantona tuotetussa toiminnassa.

Palveluntuottaja tuottaa digitaalisen sotekeskuksen palvelut omissa tiloissaan omilla työvälineillään vastaten toimintaympäristön toimivuudesta kaikissa tilanteissa. Palveluntuottajan käyttämien tietoliikenneyhteyksien tulee olla suojattuja sekä tietoturvallisia. Mikäli palveluntuottajan henkilöstö tuottaa palvelua muualta kuin palveluntuottajan tiloissa, kuten esimerkiksi kotoa käsin, koskee tietoturvaa sekä tietosuojaa samat määräykset kuin palveluntuottajan varsinaisissa tiloissa toteutuvaa palvelua.

Palveluntuottajalla on oltava hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi ammattitaitoista työvoimaa palvelun toteuttamiseen. Palveluntuottajan tulee pitää yllä listausta palvelua tuottavasta henkilökunnasta, joka tulee toimittaa tilaajalle erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Mahdollisista henkilöstömuutoksista tulee ilmoittaa välittömästi kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajalla on oltava riittävä työnjohto- ja varahenkilöjärjestelmä esimerkiksi sairaanhoitajan tai lääkärin sairastumisen varalta, jolla varmistetaan palveluiden katkeamattomuus. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa antaa selvitys varahenkilöjärjestelmästä tilaajan hyväksyntää varten.

Tilaajan ja palveluntuottajan tulee kerran kuukaudessa pitää yhteinen seurantapalaveri, jos tilaaja erikseen sitä pyytää. Seurantapalaverissa käydään läpi toiminnan sujuvuus sekä palvelukuvauksella kuvattujen asioiden toteutuminen.

9 Kirjaaminen järjestelmiin

Palvelua tuottavilla sairaan- ja terveydenhoitajilla sekä lääkäreillä on oltava vaadittavien potilastietojärjestelmän käytön osaamista (LifeCare ja ESKO). Sopimuskauden alkaessa digitaalisessa sote-keskuksessa on käytössä LifeCare- ja ESKO- potilastietojärjestelmät. Tulevaisuudessa digitaalisessa sote-keskuksessa tullaan siirtymään käyttämään ainoastaan ESKO-potilastietojärjestelmää, josta tilaaja tiedottaa palveluntuottajaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tilaaja edellyttää, että kirjaukset ja tilastoinnit tehdään tilaajan ohjeiden mukaisesti tilaajan rekisteriin.

Alkuperehdytyksen jälkeen palveluntuottaja tarvittaessa järjestää perehdytyksen potilastietojärjestelmän käyttöön yhteistyössä tilaajan kanssa työvuoron ulkopuolella ilman erillisveloitusta.

Palvelua tuottavien terveydenhuollon ammattilaisten tulee tehdä asianmukaiset ja riittävän perusteelliset potilasasiakirjamerkinnät. Merkintöjä tehtäessä on huomioitava, että niistä on voitava tarvittaessa myöhemmin tehdä todistuksia ja lausuntoja. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua tuottavat työntekijät tekevät asianmukaiset ja selkeät potilasasiakirjamerkinnät sekä tallentavat ja tilastoivat potilaskäynnit.

Potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä, mutta viimeistään viiden (5) vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta taikka palvelutapahtuma muutoin päättyy.

Palveluntuottajan tulee kirjata sekä tilastoida kaikki tunnisteelliset yhteydenotot käytettäviin potilastietojärjestelmiin tilaajan ohjeistamalla tavalla.

Potilaiden yhteydenottojen perusteella tehdyt hoidon tarpeen arviot tulee kirjata rakenteellisesti terveydenhuollon raportointimenetelmän ISBAR:n mukaisesti sisältäen seuraavat tiedot:

- potilaan nimi ja henkilöturvautunnus
- tapahtuma-aika
- yhteydenoton syy ja ICD/ICPC2- luokittelu hoidon tarpeen arviosta, hoidosta ja jatko-ohjeistuksesta
- tehty hoidon tarpeen arviointi
- kirjaajan nimi

Laskutukseen otetaan vain ohjeistetulle suorituspaikalle/palveluyksikölle kirjatut kontaktit.

10 Mittarit

Palvelun laatua ja vaikuttavuutta tullaan seuraamaan tilaajan määrittelemien mittareiden avulla. Lisäksi muita mittareita voidaan määritellä yhdessä palveluntuottajan kanssa. Mittareiden tietoja tarkastellaan sekä palveluntuottaja että yksittäisen työntekijän tasolla.

Seuraavat mittarit on määritelty tilaajan toimesta. Käytettävät mittarit voivat muuttua sopimuskauden aikana.

Laadulliset mittarit:

1. NPS, tavoite >60
2. Avoimet asiakaspalautteet
3. Potilaan ohjautuminen
 - o Hoidon tarpeen arvioinnista eteenpäin
 - o Etävastaanotoilta mahdollinen eteenpäin ohjautuminen
4. Voitiinko hoitaa etänä
 - o Kyllä/ei
 - o Yhteydenoton syy
5. Hoidonjatkuvuuden turvaaminen
 - o Coci
6. Kirjaamisen laatu
 - o Hoitoonpääsytietojen muodostuminen
 - o Kirjaamisasteet, käyntisyy (ICPC2) ja diagnoosi (ICD10)
7. HTA laatu
 - o Asianmukaiset kysymykset, chat keskustelujen sisältö, potilaan ohjautuminen, kirjausten laatu, hoidonperusteet.fi hyödyntäminen, lopputulema.
8. Potilastapausten läpikäynti

Määrälliset mittarit:

9. Chat määrät ammattilaiskohtainen/kanavakohtainen
10. Chat vasteaika <15 min
11. Laboratorio- ja kuvantamislähetteet
 - o Tutkimusten määrät
12. Lähetteet ESH
 - o Määrät
 - o Palautuneet lähetteet
13. Kontaktimäärät



11 Tietosuoja ja salassapito

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottajan ja työntekijän välisiin sopimuksiin on kirjattu mm. seuraavat työntekijän velvollisuudet:

- työhön liittyvät salassapitovelvollisuudet,
- velvollisuus noudattaa tietojärjestelmien tietosuojaohjeita,
- velvollisuus noudattaa kaikkia työhön liittyviä turvaohjeita ja
- velvollisuus noudattaa sairaalan henkilöstöä koskevia sääntöjä ja ohjeita.

Palveluntuottaja hankkii kustannuksellaan lääkäreille VRK-varmennekortit. Hyvinvointialueen verkossa olevilla työasemilla on käytettävä VRK-varmennekorttia. Potilaskertomusjärjestelmän käyttö edellyttää VRK-varmennekortin käyttämistä. Palveluntuottaja kouluttaa henkilökuntansa VRK-varmennekortin ja eReseptin käyttöön.