

29.1.2025

Väestövastuullisen ammatinharjoittajalääkäripalvelun hankinnan palvelukuvaus

Sisällys

1	Määritelmät	2
2	Hankinnan kohde	2
3	Hankinnan kuvaus	2
4	Hankinnan ja sopimuskauden tavoitteet ja niiden seuranta	3
5	Palvelun käyttäjät	4
6	Palveluprosessi	4
7	Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset	5
8	Palvelun ja sopimusehtojen muuttaminen	5
9	Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito	6
10	Palvelun hinnoittelu	6
10.1	Palvelukatkot	9
10.2	Vuokra	9
10.3	Palkkion maksu	10
11	Toimitilat ja sijainti	10
12	Turvallisuus	11
13	Asiakaspalaute ja seurantamittarit	11
14	Mahdolliset muutokset tai lisähankinnat	11
15	Muut vaatimukset	11

1 Määritelmät

Tähän asiakirjaan sovelletaan Sopimukseen kirjattuja määritelmiä.

2 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on yleislääkäri palveluiden hankinta ammatinharjoittajalääkärimallin mukaiseen työskentelyyn Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

3 Hankinnan kuvaus

Hankittavalla palvelulla tuotetaan yleislääkäripalvelut kokonaisvaltaisesti sovitulle vastuuväestölle. Hankittava palvelu sisältää vastaanottokäynnit, etäkontaktit, toimenpiteet, reseptityön, lausunnot, kuntoutussuunnitelmat sekä vastuuväestöä koskeviin muiden ammattilaisten konsultaatioihin vastaamisen. Hankintaan eivät kuulu kyseisen väestönosan ehkäisy-, äitiys- ja lastenneuvolan taikka kouluterveydenhuollon lääkärivastaanotot. Osapuolten niin sopiessa Toimittaja voi suorittaa Tilaajan hyväksi näitä tehtäviä ja myös muita tehtäviä.

Toimittaja nimeää vastuuväestölle vastuulääkärin, joka on ensisijaisessa hoitovastuussa. Palvelua tuottavan Toimittajan tulee kyetä tarjoamaan vastuuväestölle perusterveydenhuollossa vakiintuneet kokeneen terveyskeskuslääkärien palvelut. Palveluvalikoiman määrittävät Käypä Hoito, terveydenhuollon lainsäädäntö ja paikalliset Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin laatimat hoitoprosessit.

Tilaaja valitsee palveluntuottajarekisteriin kaikki soveltuvuusvaatimukset täyttävät osallistumishakemuksen jättäneet hakijat. Tilaaja tarjoaa hyvinvointialueelta väestökokonaisuuksia rekisterissä mukana oleville Palveluntuottajille. Väestökokonaisuuksien haltuunotosta Tilaaja ja Toimittaja solmivat erillisen Toimeksiantosopimuksen. Hankintamenettelyn tarkempi kuvaus on pääsopimuksen liitteessä.

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita ja sijaisia. Tilaajan hankintoja ohjaa Hankintalaki ja operatiiviset menettelytapaohjeet, joita sovelletaan myös tämän hankinnan alihankintaa ja sijaisia koskevassa määrittelyssä.

Tilaaja on asettanut vastuulääkärille soveltuvuusvaatimukset. Tilaaja valvoo, että nämä täyttyvät myös alihankkijoiden ja sijaisten osalta. Muuta epäämisperustetta alihankkijan tai sijaisen käytölle ei ole. Soveltuvuusvaatimukset perustuvat siihen, että väestövastuullisen yleislääkärien tuottama hoidollinen palvelu edellyttää riittävää kokemusta perusterveydenhuollon lääkärin työstä.

Alihankkijan ja sijaisen tekemän työn ajalta palkkiot korvataan tässä hankinnan kohteen kuvauksessa esitetyllä palkkiomallilla. Toimittaja sitoutuu raportoimaan palvelujen toimittamisesta Tilaaajan erikseen määrittelemien raportointikäytäntöjen mukaisesti. Jos toimittaja hankkii palveluita muilta terveydenhuollon ammattilaisilta, Tilaaaja varaa oikeuden tarkistaa näiden henkilöiden ammattioikeudet. Palvelun toteuttamista varten Tilaaaja tarjoaa mahdollisuuden vuokrata hyvinvointialueen terveysasemalta vastaanottotilat, välineet ja laitteet. Näistä laaditaan erillinen vuokrasopimus. Tilaaaja nimeää sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan ns. omahoitajaksi väestölle. Omahoitaja toimii Toimittajan ensisijaisena yhteyshenkilönä potilastyössä.

Toimittaja sitoutuu käyttämään Tilaaajan potilastietojärjestelmää ja toimimaan Tilaaajan ohjeiden mukaisesti. Toimittajan suorittaessa työtä Tilaaajan tiloissa, Tilaaaja vastaa työn toteuttamiseen tarvittavista Tilaaajan tiloissa olevista tavanomaisista kiinteistä tietoliikenneyhteyksistä ja tarvittavasta pääsystä sekä käyttöoikeuksien myöntämisestä Tilaaajan järjestelmiin.

Palvelua voi tuottaa myös etänä. Toimittaja vastaa itse etätyöpisteensä asianmukaisista olosuhteista ja välineistä (pl. LUVNin työasema ja puhelin).

Hankinnan ennakoitu arvo on 9 000 000 € sopimuskauden ajalle.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

4 Hankinnan ja sopimuskauden tavoitteet ja niiden seuranta

Hankinnan tavoitteena on yrittäjälääkäreihin perustuvan omalääkärimallin laajentaminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Sopimuskauden tavoitteet ovat erinomainen hoidon jatkuvuus ja hyvä hoidon saatavuus. Jatkuvuus mitataan St Leonard's Index of Continuity of Care (SLICC) menetelmällä. Tavoitetasoja on kaksi: 50 % ja yli 70 %. Mittaus tehdään joka kuukausi. Saatavuutta mitataan ensikontaktista hoitoon mittarilla. Tavoitetasona on mediaani 7 vrk tai alle. Mittaus tehdään joka kuukausi. Jatkuvuuden ja saatavuuden mittareista muodostetaan Toimittajan laatupalkkio. Tästä muodostuu kannuste sopimuskauden tavoitteisiin pääsemisestä.

Hankinnan tuloksia verrataan kuukausitasolla soveltuvin osin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vastaavaan toimintaan. Seurannan tarkoitus on varmistaa, että hankinta tuottaa valitulle väestölle kokeneen terveyskeskuslääkärin palvelut.

Lisäksi seurannan osana tehdään kustannusvertailua tavanomaiseen toimintaan hankinnan kohteena olevan palvelun jatkokehittämistä varten.

Toimeksiantokohtaisia tavoitteita tarkennetaan yhdessä Palveluntuottajan kanssa sopimuskauden aikana. Toimeksiantosopimuksessa on määritelty tavoitteiden mittarit ja niiden seuranta.

5 Palvelun käyttäjät

Palvelun käyttäjät ovat hyvinvointialueen asukkaita ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkopuoliset asukkaat, jotka ovat siirtäneet terveysterveyspalvelunsa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Vastuuväestöjen muodostamisessa ei käytetä segmentointia vaan asukkaat valikoituvat asuinpaikan perusteella.

6 Palveluprosessi

Palvelun käyttäjä hakeutuu palveluun Tilaajan normaalien yhteydenottokanavien kautta. Toimittajan vastuuväestön yhteydenotot tunnistetaan Tilaajan toimesta ja ohjataan Toimittajalle käsiteltäväksi. Yhteydenottokanavat ovat vastaavat kuin Tilaajan omassa toiminnassa. Tällä hetkellä yhteydenottokanavia ovat:

- Takaisinsoittopalvelu
- Sähköisen asiointin viesti
- Potilastoimisto

Digitaalinen alustan arvioidaan tulevan käyttöön 4/2025 (huhtikuu 2025). Sen myötä palvelun käyttäjä voi olla yhteydessä myös kyseisen alustan kautta.

Hoidon tarpeen arvio on Toimittajan ja Toimittajalle nimetyn omahoitajan vastuulla. Määritetyn väestön kaikki lääkärin kannanottoa vaativat asiat ovat Toimittajan vastuulla. Omahoitajan ja Toimittajan lääkärin välisestä työnjaon määrittelystä vastaa Toimittajan vastuulääkäri. Toimittaja voi ohjata palvelun käyttäjiä Tilaajan muihin palveluihin soveltuvan lainsäädännön ja Tilaajan kulloinkin voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti. Muut palvelut sisältävät esimerkiksi fysioterapeutin vastaanoton ja päivystyspalvelut.

Toimittaja ei peri palvelunkäyttäjiltä palkkioita itse, vaan asiakasmaksut peritään terveysasemalla Tilaajan normaalin Asiakasmaksut-hinnaston mukaisesti (luvn.fi).

Tilaaaja antaa Toimittajalle tiedot potilasmääristä, vastaanottokäynneistä ym. tarvittavista tiedoista vuosittain aluehallintovirastolle tai Valviralle annettavaa toimintakertomusta varten korvauksetta.

7 Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset

Tilaaaja huolehtii Toimittajan toimeksiannosta potilasrekisterin teknisestä ylläpidosta ja potilasasiakirjojen säilyttämisestä ja vastaa niiltä osin lainsäädännön perusteella määräytyvistä velvoitteista. Tilaaaja noudattaa potilastietojen luovutuksessa sekä muussa toiminnassaan EU:n tietosuoja-asetusta (2016/679) ja voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) ja muuta erityislainsäädäntöä sekä säädösten perusteella annettuja ohjeita ja määräyksiä sekä Suomen lääkäriiliiton ohjeita ja suosituksia.

Toimittaja siirtää sopimuksella potilasrekisterin teknisen ylläpidon Tilaajalle.

Toimittaja huolehtii potilasasiakirjojen laatimisesta ja vastaa potilasrekisteristä ja sen käytöstä EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muun erityislainsäädännön ja säädösten nojalla annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti sekä noudattaa Suomen Lääkäriiliiton ohjeita ja suosituksia.

Toimittaja huolehtii itse vero- ja eläkelakien mukaisista maksuista ja potilasvakuutuksesta sekä muista yrittäjätoiminnan lakisääteisistä velvoitteista mm. ilmoituksista ennakkoperintärekisteriin ja aluehallintovirastolle. Toimittajan on pyynnöstä toimitettava Tilaajalle todisteet tyydyttävän vakuutusturvan olemassaolosta. Selvyyden vuoksi todetaan, että Toimittajaa ei ole millään tavalla katettu Tilaaajan vakuutuksilla.

8 Palvelun ja sopimusehtojen muuttaminen

Toimittajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta. Tilaajalla on oikeus muuttaa Palvelun kohdetta ja sopimusehtoja kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaissuosituksia ja -ohjeistusta vastaavaksi.

Merkittävät muutokset, kuten väestön koon muuttaminen tai omahoitajan vaihto, sovitaan yhteistyössä Tilaajan ja Toimittajan kesken. Muutoksia voidaan tehdä korkeintaan kolmen (3) kuukauden välein. Muutos tulee hyväksyttäväksi Tilaajalla.

9 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

Palvelua tuottavalla yleislääkärillä tulee olla riittävä ammattipätevyys ja työkokemus sekä kielitaito.

Kielitaito vaatimukset: sujuva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito, tyydyttävä ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Palvelua tuottava yleislääkäri noudattaa yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita ja Suomen Lääkäriliiton antamia eettisiä ja muita ohjeita, terveysaseman toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä laatujärjestelmiä sekä ylläpitää ammattitaitoaan.

Palvelua tuottavalla yleislääkärillä on oikeus osallistua Tilaajan järjestämiin koulutuksiin maksutta.

10 Palvelun hinnoittelu

Toimittajalle maksettava korvaus perustuu kapitaatiokorvaukseen ja suoriteperustaiseen korvaukseen, kannustinohjelman palkkioihin ja mahdolliseen jatkuvuuslisään.

Tilaaja maksaa kapitaatiosuorituksen Toimittajalle kuukausittain laskua vastaan. Kapitaatiosuoritus maksetaan palvelutuotannon käynnistymisestä alkaen tämän Sopimuksen maksuehtojen mukaisesti. Tilaaja ilmoittaa Toimittajalle kuukausittain laskutettavan summan. Kapitaatiokorvaus lasketaan laskutuskuukauden 1. päivän väestötietojen perusteella. Väestötieto päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein. Mahdollisten palvelukatkojen ajalta ei makseta kapitaatiokorvausta.

Alla esimerkki (taulukko 3) kapitaatiokorvauksen määrästä Espoon alueella. Kapitaatiokorvaukseen voidaan tehdä muutoksia väestön ja sijainnin erityispiirteistä johtuen. Tarkka kapitaatiokorvauksen määrä ilmoitetaan aina kevennetyssä kilpailutuksessa.

Ikäryhmä (vuotta)	Kapitaatiokorvaus per asukas per kuukausi
0-6	3,74 €
7-64	1,18 €
65-74	9,11 €
yli 75	59,38 €

Taulukko 3

Toimittaja laskuttaa suoritteista taulukon 4 mukaisesti. Suoritteet tilastoidaan potilastietojärjestelmään ja Tilaaja toimittaa tämän koonnin Toimittajalle kuukausittain.

Suoriteperustainen korvaus	Palkkio
Digitaalinen hoitokontakti	12 €
10 minuuttia	17 €
20 minuuttia	30 €
30 minuuttia	40 €
45 minuuttia	60 €
60 minuuttia	71 €

Taulukko 4

Suoritteella tarkoitetaan Toimittajan asiakkaan kanssa asiointiin ja siihen liittyvien kirjausten tekemiseen käytettyä työaikaa. Kontaktin muodolla ei ole väliä lukuun ottamatta digitaalisia kontakteja. Digitaalisella kontaktilla tarkoitetaan digitaalisella alustalla tapahtuneita hoitokontakteja, kuten chat ja asynkroninen viesti. Muusta työstä ei voi laskuttaa suoritetta.

Tilastoidessaan suoritteita, Toimittaja pyöristää ajankäytön aina ylöspäin seuraavaan aikamääreeseen. Esimerkiksi 13 minuutin suorite pyöristyy 20 minuuttiin. Poikkeuksena tästä on yli 60 minuuttia kestänyt suorite. Toimittaja ei voi laskuttaa enempää kuin 60 minuuttia per asiakaskontakti, joten yli 60 minuutin suoritteet pyöristetään aina alaspäin 60 minuuttiin.

Ajankäytöksi lasketaan kaikki vastaanottotapahtumaan liittyvä työ. Työ sisältää asiakkaan tietoihin tutustumisen, asiakaskontaktin ja kontaktin vaatimat kirjaukset. Jos kontaktista on syntynyt tarve lausunnolle, läheteelle tai muulle hallinnolliselle työlle, sekin huomioidaan laskutuksessa. Toimittaja voi laskuttaa vain yhden suoritteen per asiakaskontakti.

Toimittajalla on oikeus laskuttaa suoritepalkkio perumattomasta ajanvarauksesta. Suoritteena laskutetaan asian hoitoon varattu aika. Tilaaja määritelmän mukaan asiakkaan tulee perua varattu aika viimeistään edeltävänä päivänä klo 12:00 mennessä. Tilaaja pidättää oikeuden muuttaa tätä määritelmää. Tilaaja veloittaa asiakkaalta omatoimisesti maksun käyttämättömästä ajasta.

Kannustinohjelma tulee voimaan palvelun aloitusajankohdasta. Tilaaja arvioi kuukausittain Toimittajan suoriutumisen taulukossa 5 esitettyjen laatumittareiden suhteen. Suoriutumisen perusteella voidaan Palveluntuottajalle maksaa kannustinkorvaus. Kannustinkorvaus maksetaan vähintään kolmen (3) kuukauden välein.

Kannustin-ohjelman mittareita voidaan tarkastella vuosittain ja yhdessä sopia Toimittajan kanssa uusista mittareista tai muutoksista kannustinohjelmaan. Mikäli kannustinohjelman tarkistusneuvotteluissa ei päästä yhteisymmärrykseen, Tilaaja päättää kannustinohjelman mittareista.

Hoidon jatkuvuus Väestön vastuulääkäri St Leonard's Index of Continuity of Care (SLICC). Indeksien tulos on vastuulääkäriin osuus kaikista vastuuväestön lääkärikontakteista. Lasketaan kuukausitasolla.	
Tavoite	Maksettavan palkkion määrä
SLICC = 70 % tai yli	20 % kokonaislaskutuksesta*
SLICC = 50 – 69 %	15 % kokonaislaskutuksesta*
SLICC = alle 50 %	Ei palkkiota
*Kokonaislaskutus = kapitaatiokorvaus + suoritekorvaus + jatkuvuuslisä	

Hoidon saatavuus Ensikontaktista hoitoon omahoitajalle tai vastuulääkärille**. Lasketaan kuukausitasolla.	
Tavoite	Maksettavan palkkion määrä
Mediaani 7 vrk tai alle	5 % kokonaislaskutuksesta*
Mediaani yli 7 vrk	Ei palkkiota
*Kokonaislaskutus = kapitaatiokorvaus + suoritekorvaus + jatkuvuuslisä	
** Laskennassa otetaan huomioon lähi- ja etäkontaktit. Etäkontaktien osalta tietojoukkoon ei kuulu yhteystapa ”R56 Etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia”. Peruuttamattomat käynnit otetaan mukaan tietojoukkoon	

Taulukko 5

Toimittajaa kannustetaan pitkäaikaiseen toimintaan jatkuvuuslisän muodossa. Jatkuvuuslisän laskennassa otetaan huomioon se ajanjakso, kun vastuuväestöä on hoitanut siihen nimetty väestöstä vastuullinen lääkäri. Korvaukset on esitetty taulukossa 6.

Jatkuvuuslisä	Lisän määrä / kuukausi
Hoitanut 12 kuukauden ajan samaa väestöä	300 €
Hoitanut 24 kuukauden ajan samaa väestöä	600 €
Hoitanut 48 kuukauden ajan samaa väestöä	1 000 €

Taulukko 6**10.1 Palvelukatkot**

Palvelukatkolla tarkoitetaan yli seitsemän (7) vuorokautta kestävää katkoa palvelussa. Arkipyhiä ei lasketa mukaan. Palvelukatkon ajaksi Toimittaja voi hankkia itse sijaisen. Sijaisen on täytettävä osallistumispyynnöllä ilmoitetut soveltuvuusvaatimukset

Kun sijainen on hankittu Toimittajan toimesta, sijaisen osalta maksetaan kaikki palkkiomallin osat jatkuvuuslisää lukuun ottamatta.

Toimittaja voi hankkia sijaisen Tilaajan kautta, jolloin Tilaaja vastaa itse palkan maksusta sijaiselle.

10.2 Vuokra

Toimittajalla on mahdollisuus vuokrata tarvittavat vastaanottotilat ja välineet Tilaajalta. Täyden ajan sijaan Toimittaja voi vuokrata välineistön ja tilat myös esimerkiksi kolmelle päivälle viikossa.

Vastaanottotilavuokran määrä lasketaan vuokratun ajan ja vastaanottotilan koon mukaisesti. Vuokraan sisältyy vesi, sähkö ja siivous. Toimittaja saa käyttöönsä vastaanottohuoneen, joka on hänen henkilökohtaisessa käytössään. Tilojen vuokraamisesta Toimittaja ja Tilaaja allekirjoittavat vuokrasopimuksen.

Välineistön vuokraan sisältyy käyttöoikeus terveysaseman kaikkeen välineistöön. Vuokra sisältää myös välineistön huollon ja kertakäyttötarvikkeet. Terveysasemilla on tarjolla tavanomainen varustelutaso.

Palvelun tuottamiseen vaadittavat ICT-laitteet ja -ohjelmistojen käyttöoikeudet on hankittava Tilaajalta. Näiden vuokraan sisältyy koulutus laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön. Laitteisto ja ohjelmistot ovat vastaavat kuin hyvinvointialueen henkilöstön käyttämät.

Toimittaja vuokraa Tilaajalta läpilaskutuksena tietoturva- ja salassapitosyistä tietokoneen ja puhelimen. Näiden lisäksi Toimittaja voi vuokrata Tilaajalta toimitilat ja välineet Palvelun tuottamiseen.

Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää Tilaajalta vuokrattuja välineitä tai tiloja muiden asiakkaidensa toimeksiantojen hoitamisessa.

Toimittaja vähentää sovitun vuokran kuukausittain samalla laskulla, jolla laskuttaa kuukausikohtaisen palkkion lukuun ottamatta mahdollista vastaanottotilavuokraa, minkä Tilaaja laskuttaa erikseen Toimittajalta. Jos Toimittaja vuokraa vastaanottotilat, hänen on kuuluttava arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Jos tapahtuu Tilaajasta johtuva palvelukatko, vuokraa ei peritä tältä ajalta.

Vuokran maksu ei katkea palvelukatkojen aikana.

10.3 Palkkion maksu

Tilaaja maksaa palkkion Toimittajalle kuukausittain laskua vastaan. Tilaaja tekee näiden tietojen saamiseksi ajon järjestelmiin kuukauden 8. päivä. Toimittajan on tilastoitava kuluneen kuukauden tiedot seuraavan kuukauden 6. päivään mennessä, jotta tiedot tulevat huomioduksi palkkioiden laskennassa. Tilaajalla ei ole velvollisuutta ottaa huomioon tämän määräpäivän jälkeen tulleita tilastointeja.

Tilaaja ilmoittaa kuukausittain laskun perusteena olevat vastuuväestön ja suoritteiden määrät, sekä vähintään kolmen kuukauden välein kannustinohjelman korvauksien perusteena olevat hoidon jatkuvuuden ja saatavuuden luvut. Toimittaja laskuttaa Tilaajaa näihin perustuen. Jos Tilaaja ei kykene toimittamaan kannustinohjelman edellyttämiä lukuja, Toimittaja saa puutteellisesti raportoidun mittarin palkkion täysimääräisenä.

Laskun maksuehto määritetty Pääsopimuksen kohdassa 16. "MAKSUEHTO JA LASKUTUS".

Toimittaja on yksinomaan vastuussa palvelujen suorittamisen seurauksena mahdollisesti määrättävien tuloveron, sosiaaliturvamaksujen ja kaikkien muiden verojen, sakkojen tai maksujen ilmoituksista, tilityksistä ja maksamisesta. Toimittaja sitoutuu vapauttamaan Tilaajan kaikista tässä kohdassa mainituista kustannuksista, jos tällaiset kustannukset aiheutuvat Tilaajalle tämän sopimuksen seurauksena.

11 Toimitilat ja sijainti

Jos palvelu tuotetaan Toimittajan itse hankkimissa tiloissa, tulee tilojen olla hyväksytyt terveydenhuollon vastaanottotoimintaa varten. Toimittajalle on määritetty vastuuväestö pääosin yhdeltä maantieteelliseltä alueelta ja palvelu tulee tuottaa tiloissa, jonne vastuuväestöllä on kohtuullinen matka kulkea julkisia kulkuvälineitä käyttäen.

12 Turvallisuus

Tilaajan huolehtii siitä, että työkohteessa työskentelevällä Toimittajalla on Tilaajan antama henkilökohtainen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi. Tunniste kiinnitetään työvaatetukseen siten, että se on helposti nähtävissä.

13 Asiakaspalaute ja seurantamittarit

Sopimusaikana toteutetaan hyvinvointialueen perusterveydenhuollon normaalit asiakastytytyväisyyskyselyt.

Tilaaja välittää Toimittajalle saapuneet palautteet, muistutukset ja selvityspyynnot. Toimittaja on velvollinen antamaan selvityksen häntä koskeviin palautteisiin, muistutuksiin ja selvityspyyntöihin. Tilaaja vastaa vastauksen antamisesta.

14 Mahdolliset muutokset tai lisähankinnat

Sopimuskaudella voi tulla muutoksia tai lisähankintoja palveluihin. Palvelua on tarkoitus kehittää Palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle muutoksista palveluissa. Palvelumuutokset edellyttävät Tilaajan hyväksyntää. Muutettujen palvelujen on täytettävä tarjouspyynnössä esitetyt ko. muutettujen palvelujen vaatimukset. Jos korvaava palvelu on kalliimpi, se tulee saada tarjouspyynnön mukaisen palvelun hinnalla, tai jos se on edullisempi, se tulee saada edullisemmalla hinnalla.

Tilaajalla on oikeus hylätä tai hyväksyä Palveluntuottajan esittämä korvaava palvelu.

15 Muut vaatimukset

Tilaaaja ja Toimittaja vastaavat kumpikin itsenäisesti omasta toiminnastaan suoraan asiakkaille, viranomaisille ja muille tahoille, mutta eivät vastaa toistensa puolesta. Osapuolet ovat velvollisia huolehtimaan ilman viivytystä kaikista hänen vastuullaan olevista asioista ja niitä koskevista vaatimuksista.