

Laajennettu valinnanvapaus,
keskustelupaperi

Kokeilun ehdot ja periaatteet

Luonnos keskustelun pohjaksi

Kesäkuu 2016

Anna meille palautetta,
ideoita ja kommentteja
sisältöön, kiitos:
bit.ly/valintakokeilut

SITRA

Sisällys

Alkusanat	3
Johdanto.....	4
1. Kokeilun tavoitteet ja periaatteet	5
2. Määritelmät	6
3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet	7
4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet	8
5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet	9
6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen	11
Liite 1 Vastaanottopalvelujen sisältövaatimukset	13
Liite 2 Korvaukset vastaanottopalveluiden tuottamisesta	15
Liite 3 Asiakas- ja palveluohjaus	16
Liite 4 Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat	17
Liite 5 Kokeilussa palveluntuottajan käytössä olevat tietojärjestelmät ja lisenssit	19
Liite 6 Kokeilussa huomioitavia asioita	20
Liite 7 Sanasto	21

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra
Itämerenkatu 11-13, PL 160, 00181 Helsinki
Puhelin +358 294 618 991, Telefax +358 9 645 072
sitra.fi

Alkusanat

Ensi vuonna osa nykyisistä terveyskeskusten asiakkaista voi suunnata oman terveyskeskuksensa sijaan valitsemalleen yksityiselle lääkäriasemalle tai järjestön hoteisiin ja maksaa palvelusta saman verran kuin terveyskeskuksessa. Tämä on mahdollista, jos asuu sellaisen kunnan tai kuntayhtymän alueella, joka valitaan kokeilualueeksi sosiaali- ja terveysministeriön hankkeeseen, jossa kokeillaan asiakkaan laajennettua valinnanvapautta soten peruspalveluissa.

Vuonna 2017 alkavalla kokeilulla haetaan tietoa muuan muassa siitä, miten sosiaali- ja terveystalouden palvelujen asiakkaat ja tuottajat käyttäytyvät ja mitä kustannuksille ja palveluiden saatavuudelle tapahtuu ennen kuin sote-uudistus ja laajennettu valinnanvapaus tulevat voimaan vuonna 2019. Samalla kokeillaan järjestäjien ja tuottajien eriyttämistä toisistaan. Kokeilualueiksi valitaan näillä näkymin 2-4 kuntaa tai kuntayhtymää valtionavustushaun kautta syksyllä 2016.

Sitra osallistuu kokeilun suunnitteluun sekä hinnoittelu- ja kannustinmallien rakentamiseen. Haluamme kuulla eri osapuolien, kuten järjestäjien, palveluntuottajien ja kansalaisten näkemyksiä siitä mitä kokeiluissa pitäisi ottaa huomioon. **Siksi käsissäsi on nyt keskustelualoite ja luonnos siitä, miten valinnanvapauskokeilut voitaisiin toteuttaa.** Tässä luonnoksessa on hahmoteltu lähinnä kokeilun perusperiaatteita kuin myös asiakkaan, järjestäjien sekä palveluntuottajien oikeuksia ja velvollisuuksia. Esimerkiksi kapitaatiokorvauksen laskenta, vaikuttavuusmittarit kuin myös kannustimet ja sanktiot on jätetty vielä auki, ja niistä toivotaankaan kommentteja ja ehdotuksia seuraavaa versiota varten.

Kokeilun kohteeksi on suunniteltu rajattua palvelukokonaisuutta, joka perustuu perusterveydenhuollon vastaanottopalveluihin. Niillä tarkoitetaan nykyisiä terveysasemapalveluja laajennettuna joillakin erikoissairaanhoidon palveluilla sekä sosiaaliohjauksella. Kokeilun viitekehystenä on käytetty professori Mats Brommelsin johtaman työryhmän ehdotusta sekä vastaanottopalveluiden palvelupakettimallia.

Vaikka vastaanottopalvelut muodostavat keskimäärin alle 10 prosenttia sotepalveluiden nettokustannuksista, niiden asiakasmäärät ovat merkittäviä. Sitran tavoitteena on luoda yhdessä kokeiluun osallistuvien kuntien kanssa toimintakulttuuria, jossa asiakaskokemus, hoidon vaikuttavuus ja palvelujen vertailtavuus ovat keskiössä. Palvelujen käyttäjille eli asiakkaille tulee tarjota vertailutietoa palvelujen sisällöstä, jonotusajoista sekä laadusta valinnan perusteeksi. Kokeilu onkin oiva keino korostaa tietojen läpinäkyvyyttä sekä toiminta- ja ajattelutapojen uudistamista sote-palveluissa. Palvelun käyttäjän ja henkilöstön näkökulma korostuu ja sen toivotaan kannustavan tuottajia kehittämään palveluja, joilla saavutetaan suurin terveyshyöty asiakkaalle. Kokeilu antaa myös mahdollisuuden uusille toimintamalleille ja tuottamisen tavoille.

Kokeilua tarvitaan, jotta saadaan puolueetonta ja merkityksellistä tietoa siitä, mitä tapahtuu kun valinnanvapaus laajenee. Faktatietojen tuottamisella ja kokemustiedolla voidaan vaikuttaa tulevaan valinnanvapaus-malliin, ehkäistä pahimmat virheet ja tuoda uudistukseen mukaan asiakkaan ja kentän ääni. Kokeilu on myös keino kehittää palvelujen saatavuutta ja vaikuttavuutta, mikä onkin keskeistä palveluiden yhdenvertaisuuden toteutumisessa.

Monet kokeiluun liittyvät yksityiskohdat ovat kuitenkin vielä avoinna. Tämä keskustelupaperi toimii osaltaan keskustelunavauksena ja kutsuna mukaan kokeilujen suunnitteluun. **Olet lämpimästi tervetullut osallistumaan kokeilujen pelisääntöjen ja periaatteiden kehittämiseen osoitteessa www.sitra.fi/valintakokeilut, jonne toivomme aktiivista vuoropuhelua kokeilun suunnittelun tueksi. Kommenttien, keskustelujen ja työpajojen perusteella kokeilun periaatteita kehitetään eteenpäin syksyn kuluessa.**

Tuula Tiihonen, johtava asiantuntija, Sitra
Helsingissä kesäkuussa 2016

Johdanto

Tämä dokumentti on Sitran ja kuntien yhteinen ehdotus siitä, miten sosiaali- ja terveystalvveluiden valintakokeiluissa 2017 - 2018 määriteltäisiin seuraavat keskeiset seikat:

- asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palvelun järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet (sisältää kriteerit palveluntuottajan hyväksymiselle ja vaatimukset palveluntuottajana toimimiselle)
- kokeilun vastaanottopalveluiden sisältö
- asiakas- ja palveluohjaus
- palveluntuottajalle maksettava korvaus.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä vastaanottopalvelujen tuottajaksi.

Tässä dokumentissa kuvatut kokeilun ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajan 2017 - 2018. Kokeilun aikana ei ehtoihin ja periaatteisiin tehdä muutoksia muutoin kuin erittäin painavista syistä. Muutoksista sovitaan yhteistyössä järjestäjän ja tuottajien kanssa.

KOMMENTOI
& VAIKUTA

bit.ly/valintakokeilut

1. Kokeilun tavoitteet ja periaatteet

Hallitus on linjannut, että kansalaisten valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa laajenee vuoden 2019 alussa. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa ja rahoittaa kunnissa ja kuntayhtymissä tehtävää kokeilua, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa sote-palveluiden laajennetusta valinnanvapaudesta. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto (Sitra) ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus (THL) osallistuvat kokeilun suunnitteluun, arviointiin ja toteutukseen.

Kokeilun tavoitteena on:

- toteutettavan kokeilun tuloksista oppiminen
- tulevan toimintatavan harjoittelu ja kokemusten kartuttaminen valinnanvapaudesta asiakkaan, palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan sekä ohjaavan ja valvovan viranomaisen näkökulmasta
- uusiin toimintamalleihin kannustaminen ja niiden vaikutusten arviointi

Kokeilussa edistettäviä ja arvioitavia asioita ovat muun muassa:

- asiakaslähtöisyyden toteutuminen käytännössä ja koetun terveyshyödyn lisääminen
- kansalaisten eriarvoistumisen vähentäminen
- palvelujen saatavuuden parantaminen
- tuottavuuden ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen
- yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajan toimintaedellytysten yhtenäistäminen
- pienten ja uusien palveluntuottajien pääsy markkinoille
- uudistumiskyvyn kehittyminen ml. uudenlaiset yhteistyömallit myös kolmannen sektorin kanssa
- ennaltaehkäisevän toiminnan painottaminen
- perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon palvelujen lähentyminen.

Kokeilussa kunnan asukas valitsee yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan. Kokeiluun kuuluvat palvelut on rajattu vastaanottopalveluihin, joilla tarkoitetaan nykyisiä terveysasemapalveluja laajennettuna joillakin erikoissairaanhoidon palveluilla sekä sosiaaliohjauksella. Vastaanottopalveluiden sisältö on tarkemmin kuvattu liitteessä 1. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu asiakkaasta ja hänen tarvitsemistaan vastaanottopalveluista. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä ottamasta vastaan asiakasta.

Järjestäjä maksaa tuottajille korvauksen tuotetuista palveluista pääosin kapitaatioperiaatteen mukaisesti. Kapitaatioperusteinen rahoitus tarkoittaa asukasmäärään perustuvaa kiinteää vuosimaksua. Kapitaatiohinta perustuu palveluntuottajan hoitovastuulla olevien asukkaiden määrään ja ikään. Palveluntuottajalta edellytetään vaikuttavaa, laadukasta ja asiakkaan tarpeet kokonaisuutena huomioon ottavaa toimintaa. Järjestelmässä pyritään lisäämään tuottajan mahdollisuuksia organisoida toimintansa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Kokeilu toteutetaan vuosina 2017 - 2018.

2. Määritelmät

Tässä dokumentissa:

- 1) **Asiakas- ja palveluohjauksella** tarkoitetaan asiakkaan/ potilaan palvelutarpeen arviointia sekä palvelujen suunnittelua ja koordinointia. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
- 2) **Asiakkaalla ja palvelun käyttäjällä** tarkoitetaan kuntalaista, joka on kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvien palvelujen piirissä.
- 3) **Järjestäjällä** tarkoitetaan palveluista järjestämisvastuussa olevaa kuntaa tai vastuukuntamallilla toimivaa yhteistoiminta-aluetta tai kuntayhtymää.
- 4) **Kapitaatiokorvauksella** tarkoitetaan järjestäjän palveluntuottajalle maksamaa korvausta, joka perustuu palveluntuottajan hoitovastuulla olevan väestön määrään ja ikään.
- 5) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta valita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajaksi yksityinen tai kolmannen sektorin palveluntuottaja. Tämä edellyttää mm. palvelun järjestäjän päätöstä palvelusetelin käytöstä, palveluntuottajille asetettavien ehtojen määrittelyä, palvelusetelin hinnoittelua ja asiakkaan palvelutarpeen arviointia. Kokeilu toteutetaan yksityisellä ja kolmannella sektorilla palvelusetelilainsäädännön alla, ja samoja palvelun myöntämisperusteita sovelletaan julkisessa palvelutuotannossa.
- 6) **Tuottajalla** tarkoitetaan vastaanottopalvelujen tuottajaksi listautunutta julkista, yksityistä ja kolmannen sektorin palveluntuottajaa.
- 7) **Vastaanottopalveluilla** tarkoitetaan kokeiluun kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.
- 8) **Väestövastuualueilla** tarkoitetaan niitä osoitteiden mukaisesti määriteltyjä alueita, joiden asukkaista palveluntuottaja vastaa, ellei asiakas itse valitse jotakin muuta palveluntuottajaa.
- 9) **Yhtiöittämisellä** tarkoitetaan toimintojen erottamista omaksi erilliseksi yhtiöksi. Kokeilu toteutetaan nykyisen lainsäädännön puitteissa, eikä valinnanvapauden piiriin kuuluvien toimintojen yhtiöittämistä siten edellytetä.
- 10) **Yksiköllä** tarkoitetaan fyysistä toimipaikkaa, jossa palveluntuottaja tuottaa vastaanottopalveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan oikeudellinen asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakkaan oikeussuojakeinoina lainsäädännön mukaan ovat mm. muistutukset, kantelut, valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset sekä potilasasiamiehen palvelut.

Palveluntuottajan valinta

Kokeiluun osallistuvien kuntien asukkaat voivat valita vastaanottopalveluistaan vastaavan palveluntuottajan. Asiakas ei voi valita yksittäistä, nimettyä henkilöä palvelujensa tuottajaksi. Alaikäisten lasten puolesta valinnan tekee huoltaja. Valinnan tekijä voi olla myös holhooja tai edunvalvoja.

Kokeilun alkaessa kunnan asukas kirjataan kotiosoitteensa perusteella julkisen palveluntuottajan asiakkaaksi (passiivinen valinta). Tämän jälkeen kunnan asukas voi tehdä aktiivisen valinnan eli valita palvelujensa tuottajaksi yksityisen, jonkun muun julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan. Asiakkaan valinta voi kohdistua samanaikaisesti vain yhteen palveluntuottajaan. Sitä kuinka usein asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa, ei ole rajoitettu. Hoitovastuu siirtyy valitulle palveluntuottajalle valintaa seuraavan kalenterikuukauden ensimmäinen päivä. Asiakkaan aiemmin muulle palveluntuottajalle varatut ajat eivät siirry uudelle palveluntuottajalle. Kuntaan muuttava asukas kirjataan kotiosoitteensa mukaan julkisen palveluntuottajan asiakkaaksi. Jos asukas muuttaa kunnan sisällä, ei palveluntuottaja vaihdu.

Kokeilu ei rajoita asiakkaan olemassa olevaa oikeutta muiden järjestelmien, esimerkiksi työterveyshuollon ja YTHS:n, piirissä olevien palvelujen käyttöön.

Asiakkailta perittävät maksut

Palvelun järjestäjä päättää asiakkailta perittävien maksujen perusteet. Järjestäjä perii asiakasmaksut. Palveluntuottaja ei saa periä asiakkailta vastaanottopalveluista asiakas- tai muita maksuja.

Asiakkaalle korvattavat maksut

Kela korvaa asiakkaan matkakulut palveluntuottajan yksikköön kulloinkin voimassa olevien sääntöjensä mukaisesti.

4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita.

Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan. Järjestäjä mm.

- hyväksyy vastaanottopalvelun piiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palvelun käyttäjien saataville
- määrittelee palveluntuottajien väestövastuualueet kokeilun alkaessa
- informoi kunnan asukkaita kokeilusta
- ottaa käyttöön asiakkuudenhallintajärjestelmän. Liitteessä 4 on lueteltu palveluntuottajalla kokeilun aikana käytössä olevia tietojärjestelmiä ja lisenssejä.

Kokeilun aikana järjestäjä mm.

- valvoo, seuraa ja arvioi palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua. Järjestäjä varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- informoi palveluntuottajaa välittömästi tiedon saatuaan sellaisista päätöksistä, muutoksista ja järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Muutoinkin järjestäjän tulee informoida palveluntuottajaa tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista niiltä osin kuin se toiminnan kannalta on olennaista.
- huolehtii asiakasmaksujen keräämisestä ja maksaa vastaanottopalveluiden tuottajalle kuukausittain kapitaatiokorvauksen. Lisäksi järjestäjä maksaa tuottajalle erillisen korvauksen työttömänä olevasta henkilöstä. Korvauksen perusteet on kuvattu pääpiirteissään tämän dokumentin liitteessä 2.
- tekee viranomaispäätökset.

Järjestäjä peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

KOMMENTOI
& VAIKUTA

bit.ly/valintakokeilut

5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Tässä kappaleessa palveluntuottajalle asetettujen vaatimusten täytyminen tarkoittaa, että toimija on hyväksyttävissä palveluntuottajaksi ja soveltuva toimimaan palveluntuottajana kokeilussa.

Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa palveluiden tuottamisesta siinä laajuudessa kuin vastaanottopalvelujen palvelukuvauksessa tarkemmin määritellään, ks. liite 1. Kokeilussa vastaanottopalvelujen sisältö on kaikilla palveluntuottajilla sama, ellei toisin sovi.

Palveluntuottajan on otettava asiakkaikseen kaikki, jotka ko. palveluntuottajan valitsevat sekä ne, jotka eivät aktiivisesti ole ilmoittaneet valinnastaan, mutta kuuluvat ko. palveluntuottajan väestövastuualueeseen.

Yksityisiä, julkisia ja kolmannen sektorin palveluntuottajia kohdellaan yhdenvertaisesti: mm. palveluille asetettavat laatuvaatimukset ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille. Yksityisille palveluntuottajille maksettavassa korvauksessa on huomioitu eriävä arvonlisäverokohtelu.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan järjestäjää mahdollisimman ajoissa tai välittömästi tiedon saatuaan sellaisista organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää ja asiakasta/palvelujen käyttäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista.

Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset:

- palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
- palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palveluja tuottaessaan laissa määritellyn hoito- ja palvelutakuun. Potilaan hoidon on toteuduttava terveydenhuoltolaissa määriteltyjen aikarajojen puitteissa.
- palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä potilasturvallisuudesta.
- palveluntuottaja raportoi palveluntuottajalta edellytettävät tiedot määräajassa ja määrämudossa palvelun järjestäjälle. Seurattavat ja raportoitavat tiedot on esitetty liitteessä 3. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään antamaan muita tietoja ja selvityksiä palvelun ja kokeilun järjestäjille. Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.
- palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvistä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimetty henkilö.
- palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.
- järjestäjällä on oltava ajantasaiset Internet-sivut, joilta käyvät ilmi palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot, asiakasmaksut sekä hoitopääsyajat. Sivuilla tulee lisäksi kuvata tarjottavat palvelut ja alihankintasuhteet. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus arvioida palvelukokemustaan palveluntuottajan sivuilla.
- lisäksi yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröity ja sillä on oltava taloudelliset edellytykset toiminnan harjoittamiseen (osoitettava liikevaihdon, verovelkatodistuksen yms. avulla).
- kaikkia palveluntuottajaa koskevia veloitteita sovelletaan myös alihankkijoihin ja yhteistyökumppaneihin.

Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kulloinkin voimassa olevien lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työläinsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa työnantajana siitä, että tehtävät hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä ja riittävästä ammattitaidosta sekä täydennyskoulutusveloitteen toteutumisesta.

Palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava lääkäri, joka toimii palveluntuottajan lääketieteellisenä vastuuhenkilönä ja yhteyshenkilönä järjestäjään nähden. Lääkäreiden, sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien tulee olla Valviran rekisteriin merkittyjä terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä suomen ja ruotsin kieltä osaavia henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja. Järjestäjä vastaa pääsääntöisesti tulkkipalveluiden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista ja hakee korvaukset työ- ja elinkeinokeskukselta.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja voidaan sulkea järjestelmän ulkopuolelle.

Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä tietoturva- ja tietosuojaohteita.

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

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita palveluiden tuottamisessa, on se ilmoitettava järjestäjälle. Mahdollisille alihankkijoille on tuottajan asetettava samat toiminnalliset vaatimukset kuin järjestäjä on asettanut varsinaiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat asianmukaiset ja riittävät vakuutukset. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla sopimuskauden aikana voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, potilasvakuutus, irtaimiston ja kiinteistön vakuutus sekä lakisääteinen työnantajan tapaturma- ja eläke- ja työttömyysvakuutus.

Järjestäjä vastaa julkista palveluntuotantoa koskevista lakisääteisistä ja muista vakuutuksista.

Rekisterinpito

Palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa yhteisesti sovitulla tavalla potilas- ja asiakasasiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä. Kokeilun aikana rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä (kunta tai kuntayhtymä).

Asiakirjojen käsittelyä säätelee julkisuuslain lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Palveluntuottajan on kyettävä erottelemaan ne potilastiedot, jotka ovat syntyneet esimerkiksi työterveyshuollon tai potilaan itse maksamien palveluiden yhteydessä, kokeiluun kuuluvien vastaanottopalveluiden käytöstä.

6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

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

1. Huomautus tai kehoitus

Järjestäjä voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen tai kehotuksen, mikäli

- a. palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laatu poikkeaa sovitusta;
- b. palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- c. palveluntuottaja ei noudata järjestäjän kirjallisesta huomautuksesta tai kehotuksesta huolimatta kokeilun ehtoja ja periaatteita.

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen tai kehotuksen saatuaan.

2. Varoitus

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän huomautuksesta korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta, on järjestäjällä oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus.

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.

3. Seuraamusmaksu

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän varoituksesta korjannut ensimmäisen kohdan tilannetta, on palveluntuottaja velvollinen maksamaan järjestäjälle seuraamusmaksun. Maksun täytäntöönpano ei edellytä vahingon toteutumista tai osoittamista.

Seuraamusmaksu on maksettava kymmenen (10) päivän kuluessa järjestäjän maksukehotuksesta järjestäjän osoittamalle pankkitilille. Maksun viivästyessä seuraamusmaksulle maksetaan laillista viivästyskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

4. Hyväksymisen peruuttaminen

Palveluntuottajan hyväksyminen tämän asiakirjan kohteena olevaan kokeiluun osallistumisesta voidaan peruuttaa, mikäli:

- a. palveluntuottaja ei ole korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta järjestäjän varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta 14 päivän sisällä sopimussakon eräntymisestä;
- b. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- c. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- d. palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palvelun järjestäjä tekemien kohtuullisten ehtojen päivitysten mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätahon lainvoimaisesta kyseistä päivitystä koskevasta päätöksestä.

KOMMENTOI
& VAIKUTA

bit.ly/valintakokeilut

Liite 1 Vastaanottopalvelujen sisältövaatimukset

Palvelun kuvaus

Vastaanottopalveluihin kuuluvat terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut seuraavalla sivulla kuvatussa laajuudessa.

Väestön palvelutarvetta määriteltäessä on noudatettava valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia hoidon perusteita, hoitoketjuja ja hoidonporrastusta sekä järjestäjän antamia ohjeita. Täten järjestäjän hyväksymät ohjelmat ja suunnitelmat, esim. ennalta ehkäisevän työn suunnitelma, lastensuojelusuunnitelma ja päihdeohjelma sekä kehittämishankkeiden pohjalta käyttöön otetut toimintamallit velvoittavat palveluntuottajaa.

Järjestäjä ei pääsääntöisesti aseta erillismääräyksiä esim. palvelun muodon, vastaanoton kestoajkojen tai palvelua antavan ammattihenkilön suhteen. Palveluntuottaja voi itse muokata toimintansa tarkoituksenmukaiseksi, kunhan palvelujen saatavuus, laatu ja potilasturvallisuus ovat kulloinkin voimassa olevien säädösten, ohjeistuksen ja tämän dokumentin mukaiset.

Esimerkkejä kokeiluun ehdotetuista sosiaali- ja terveyspalveluista.

Toiminto	Palvelu	Esimerkkejä alapalveluista	Järjestäjän tarjoamat palvelut, joihin yksikkö saa ohjata (lähete / palveluseteli / muu ohjaus)	Ei sisälly kokeilun sisältöön
Ennaltaehkäisevä toiminta = Terveyttä ja hyvinvointia edistävä toiminta	Ohjaus digitaalisiin palveluihin *)		Lasten- ja äitiysneuvolat *) Kouluterveydenhuolto Lakisääteiset seulonnat (esimerkiksi mammografia, irtosolunäytteet)	Tartuntatautien valvonnan koordinointi
	Omahoidon terveystalmentaja *)			
	Tartuntatautien valvontaan liittyvät, erikseen määritellyt tehtävät			
	Rokotukset	<ul style="list-style-type: none"> Rokotusohjelman mukaiset rokotukset Rokotuskampanjat 		
	Neuvonta ja valistus	Esimerkiksi ehkäisyneuvonta		
Yhteydenotto	Ensi vaiheen asiakas- ja palveluohjaus; digitaalinen palvelu, puhelinpalvelu, muu neuvonta ja ohjaus			
Vastaanottopalvelut – Terveyspalvelut (perusterveydenhuollon edellyttämässä laajuudessa)	Lääkärin vastaanotto	<ul style="list-style-type: none"> Hoito ja jatkohoito sisältäen perusterveydenhuollon tasoiset toimenpiteet Terveystalmentajalla määritetyt lääkärintodistukset Näytteenotto ja laboratoriotutkimukset Kuvantamispalvelut ml. magneettikuvaukset 	Skopiat Päivystys	Väestöalueen palvelutalot: tehostetun palveluasumisen yksikkö järjestää lääkäripalvelut asiakkailleen
	Terveystalmentajan / sairaanhoitajan vastaanotto	<ul style="list-style-type: none"> Vastaanotto- ja hoitotarpeen arviointi Pitkäaikaissairaiden omahoito (diabetes, verenpainetauti) 		
	Fysioterapeutin vastaanotto		Kuntoutustarpeen arvio ja kuntoutus	
	Mielenterveystiimin palvelut		Mielenterveys- ja päihdepalvelut	
	Muu palvelu (terapeutti, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, muu erityistyöntekijä)	<ul style="list-style-type: none"> Näkö: silmänpohjan kuvaus Kuulo: tutkimus Ravitsemus: neuvonta Kunto: testaus Muisti: testaus 	Jalkojen hoito	
Vastaanottopalvelut – Sosiaalipalvelut	Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan vastaanotto	<ul style="list-style-type: none"> Ohjaus, neuvonta ja tuki arjen asioissa Palvelusuunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> Aikuisten sosiaalipalvelut Vammaispalvelut Lasten ja nuorten sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut 	Viranomaispäätökset
Erikoissairaanhoidon palvelut	Erikoislääkäri- ja hoitajapalvelut <ul style="list-style-type: none"> etäkonsultaatioiden käyttö on mahdollista. 	Erikoislääkärikonsultaatiot (esimerkiksi 1-2 krt + tarvittavat tutkimukset) <ul style="list-style-type: none"> geriatri ortopedi ihotautilääkäri 	Muut erikoissairaanhoidon palvelut esim: kaihi-leikkaukset, lonkkaleikkaukset	

*) kuuluu vastaanottopalveluihin, mutta vapaaehtoisena valittavissa kokeiluun

Liite 2 Korvaukset vastaanotto- palveluiden tuottamisesta

Korvauksen määräytyminen

Vastaanottopalveluista palveluntuottajalle maksettava korvaus on väestöpohjainen, ns. kapitaatiokorvaus. Kapitaatiokorvaus on riippumaton tuotetun palvelun määrästä.

Korvaus perustuu

- väestömäärään, joka muodostuu asuinpaikan mukaan osoitetun väestöalueen (passiivinen valinta) ja kuntalaisten tekemien valintojen (aktiivinen valinta) perusteella.
- väestön ikään. Korvauksen määräytymisessä käyttävät ikäryhmät ovat: 0-6-vuotiaat, 7-64-vuotiaat, 65-74-vuotiaat, 75-84-vuotiaat ja yli 85-vuotiaat. Ikäryhmille on määritelty kertoimet, joiden avulla kapitaatiokorvaus lasketaan.

Ikä	Kerroin	Kapitaatiokorvaus, €
0-6 v		
7-64 v		
65-74 v		
75-84 v		
yli 84 v		
Keskiarvo	1	

Taulukko 1. Vuodelle 2017 määritellyt kertoimet ja kapitaatiokorvaukset. (täydentyy)

Kapitaatiokorvausta ja kertoimia tarkistetaan vuosittain. Kokeilun aikana palveluntuottajalle maksettava korvaus sidotaan kuluttajahintaindeksin kehitykseen. Ikäryhmiä ja ikäryhmäkohtaisia kertoimia ei muuteta kokeilun aikana, ellei siihen ilmene erityistä aihetta.

Kapitaatiokorvauksen suuruus lasketaan syksyllä 2016. Laskennassa hyödynnetään saatavissa olevia julkisia tietoaineistoja.

Työttömänä olevasta asiakkaasta maksetaan palveluntuottajalle erillinen korvaus.

Palveluntuottajien eriarvoinen arvonlisäkohtelu huomioidaan kokeilussa lisäämällä x % yksityiselle palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatiokorvaukseen. Muita eroja yksityisen ja julkisen palveluntuottajan kohtelussa ei huomioida maksettavassa korvauksessa.

Maksuliikenne

Palveluntuottaja laskuttaa järjestäjää kuukausittain yksikön väestömäärän mukaisesti. Kuukausikorvaus yhtä asukasta kohden saadaan jakamalla asukkaan kapitaatiokorvaus kahdellatoista (12).

Laskutuksen perusteena oleva yksikön väestömäärä tarkistetaan kunkin kuukauden 15. päivä.

Maksun eräpäivä on kunkin kuukauden ensimmäinen arkipäivä.

Liite 3 Asiakas- ja palveluohjaus

(täydentyy)

ANNA TÄHÄN
EHDOTUKSIA

bit.ly/valintakokeilut

Liite 4 Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat

(täydenty)

Kokeilussa raportoitavat ja/tai seurattavat tiedot ovat:

Volyymitiedot

- uusien asiakkaiden lkm
- toiselle palveluntuottajalle siirtyneiden asiakkaiden lkm

Asiakastiedot

- asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus
 - kokeilussa palvelun järjestäjä koordinoi tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt.
- asiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset. Palveluntuottajan on informoitava järjestäjää kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista.
- asiakkaan osallistuminen oman hoitonsa ja omien palvelujensa suunnitteluun
- asiakaskäyttäytyminen
 - palveluntuottajan vaihtamisen tiheys ja syyt
 - työterveyshuollon piiriin kuuluvien asiakkaiden palvelujen käytön muutokset
 - muut avopalvelujen käytön muutokset
 - sosio-ekonomisten tekijöiden vaikutus alueelliseen ja asiakasryhmittäiseen palvelujen käyttöön
 - sähköisiä palveluja käyttävät asiakkaiden profili ja osuus, esimerkiksi hakeutuminen palvelujen piiriin ja sähköinen terveystarkastus hoitovajeen löytäminen tavoitteena
 - asiakkaiden käynnit muissa palveluissa (päivystys, muut sosiaalihuollon palvelut, erikoissairaanhoito)

Palvelujen saatavuus

- odotusaika ajanvarauksesta hoidon alkamiseen
- odotusaika sosiaaliohjaajan tai -työntekijän tapaamiseen

Asiakas- ja palveluohjaus

- Palvelujen käyttöön liittyvät tiedot
 - virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen käyttö
 - erikoissairaanhoidon käyttö
 - ennaltaehkäisevien palvelujen käyttö
 - sähköisten palvelujen käyttö
 - palvelujen integraation (perusterveydenhuolto, sosiaalihuolto, erikoissairaanhoito) toteutuminen

Henkilöstöön liittyvät tiedot

- koulutus
- työtyytyväisyys
- vaihtuvuus ja syyt työnantajan vaihtamiseen
- moniammatillisten tiimien kokoonpanot
- mielipiteet ja näkemykset kokeiluun liittyvistä asioista

Uudistumiseen liittyvät kokeiltavat asiat

- aukioloaikoihin liittyvät kokeilut ja niiden vaikutukset
- sähköisten palvelujen käytön lisäämisen keinot ja vaikutukset
- sosiaalihoajaan työn sisältö ja vaikutus

Palveluntuottajan kustannusrakenteeseen ja sen kehittymiseen liittyvät tiedot

Muut kokeilussa seurattavat ja arvioitavat asiat, esimerkiksi kannustimet ja sanktiot

Raportoitavat ja/tai seurattavat tiedot sekä mittarit määritellään syksyllä 2016.

Liite 5 Kokeilussa palveluntuottajan käytössä olevat tietojärjestelmät ja lisenssit

(täydentyy)

- asiakkuudenhallintajärjestelmä, johon merkityn tiedon perusteella asiakkaan/potilaan palveluntuottaja määräytyy (voi olla itsenäinen järjestelmä tai osana toista järjestelmää)
- palveluntuottajarekisteri, jossa palveluntuottajan tietoja pidetään yllä silloin, kun se toimii vastaanottopalveluiden tuottajana (voi olla erillinen rekisteri tai osa toista järjestelmää)
- järjestäjän toimittama asiakas-/potilastietojärjestelmä tai vaihtoehtoisesti palveluntuottajan oma asiakas-/potilastietojärjestelmä, jos se mahdollistaa tietojen kirjaamisen Kanta-palveluissa järjestäjän rekisteriin
- Care Gap -analyysityökalu (vapaaehtoinen)
- palautejärjestelmä, jonka avulla asiakas/potilas arvioi saamaansa palvelua ja jonka avulla palveluntuottaja voi vastata palautteeseen (voi olla itsenäinen järjestelmä tai osana toista järjestelmää)
- palvelusetelijärjestelmä
- laskutusjärjestelmä, jolla palveluntuottaja laskuttaa kuukausittaisen kapitaatiokorvauksen.

Liite 6 Kokeilussa huomioitavia asioita

(täydentyy)

Palvelun järjestäjä

1. Asukkaiden ja palveluntuottajien informoiminen kokeilusta
2. Valinnanvapauskokeilun organisoiminen
 - Asiakkaiden valinnan mahdollistaminen
 - Palveluntuottajan hyväksyminen tuottajarekisteriin
 - Kokeilun rahoituksesta huolehtiminen
3. Palveluntuottajalle asetettavien ehtojen määrittäminen
4. Palveluntuottajalle maksettavan korvauksen määrittäminen
5. Tiedonkulusta huolehtiminen
6. Rahaliikenteestä huolehtiminen
 - Asiaksmaksujen kerääminen
 - Korvauksen maksaminen palveluntuottajalle
7. Viranomaispäätökset
8. Palveluntuottajan ja palveluntuottajan palvelujen valvonta, seuranta ja arviointi
9. Palveluntuottajan ja asukkaiden informoiminen kaikista palveluntuottajan toimintaan ja asemaan sekä asiakkaan asemaan vaikuttavista tekijöistä
10. Kokeilun raportointi

Palveluntuottaja

1. Aluehallintoviraston (AVI) asettamien vaatimusten noudattaminen
2. Asiakas: hyvän asiakaskokemuksen varmistaminen, palautteen käsittely
3. Palvelu: palvelun saatavuuden parantaminen, laadun ja vaikuttavuuden varmistaminen ja kehittäminen
4. Henkilöstö: osaaminen ja pätevyys, ammattitaidon ylläpitäminen, asiakaspalveluosaaminen, kieli-taito, luotettavuus, salassapito, alihankkijoiden käyttöön liittyvät vastuut
5. Vakuutukset: vastuu- ja potilasvahinkovakuutus, lakisääteiset vakuutukset, muut palveluntuottajalta edellytettävät vakuutukset
6. Toimitilat: tilojen turvallisuus ja esteettömyys
7. Markkinointi: asiallisuus, luotettavuus, hyvät kauppatavat
8. Raportointi: palvelun järjestäjän edellyttämä raportointi
9. Tiedonkulku: yhteyshenkilöt, muutokset ja poikkeamat, tietojen tallentaminen asiakas- ja potilas-tietojärjestelmään, asiakkuuden hallinta
10. Kehittäminen: osallistuminen, avoimuus, aloitteellisuus, kumppanuushenkisyys

Liite 7 Sanasto

(täydentyy)

Asiakas	kuntalainen, joka on kunnan järjestämisvastuun piirissä
Asiakas- ja palveluohjaus	asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinaatio. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
Järjestäjä	palveluista järjestämisvastuussa oleva kunta tai vastuukuntamallilla toimiva yhteistoiminta-alue tai kuntayhtymä.
Kapitaatiokorvaus	järjestäjän palveluntuottajalle maksama korvaus, joka perustuu palveluntuottajan hoitovastuulla olevan väestön määrään ja ikään
Palveluseteli	asiakkaan mahdollisuus valita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajaksi yksityinen palveluntuottaja. Tämä edellyttää mm. järjestäjän päätöstä palvelusetelin käytöstä, palveluntuottajille asetettavien ehtojen määrittelyä, palvelusetelin hinnoittelua ja asiakkaan palvelutarpeen arviointia. Kokeilu toteutetaan yksityisellä ja kolmannella sektorilla palvelusetelilainsäädännön alla, ja samoja periaatteita sovelletaan julkisessa palvelutuotannossa.
Tuottaja	vastaanottopalvelujen tuottajaksi listautunut julkinen, yksityinen ja kolmannen sektorin palveluntuottaja
Vastaanottopalvelut	kokeiluun kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
Väestövastuualue	osoitteiden mukaisesti määritelty alue, jonka asukkaista palveluntuottaja vastaa, ellei asiakas itse valitse jotakin muuta palveluntuottajaa
Yhtiöittäminen	toimintojen erottaminen omaksi erilliseksi yhtiöksi. Kokeilu toteutetaan nykyisen lainsäädännön puitteissa, eikä valinnanvapauden piiriin kuuluvien toimintojen yhtiöittämistä siten edellytetä.
Yksikkö	fyysinen toimipaikka, jossa palveluntuottaja tuottaa vastaanottopalveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

KOMMENTOI
& VAIKUTA

bit.ly/valintakokeilut