

Tuomo Melin, Turo Koila, Minna Tuominen-Thuesen och Sami Uotinen

Servicesedel- guide

Handbok om att införa och prissätta servicesedlar

Servicesedel- guide

Handbok om att införa och prissätta servicesedlar

© författarna och Sitra 2013

Förlag: Sitra

Layout: Minna Ruusinen/Miks´ei! Oy

Boken ingår i Jubileumsfonden för Finlands självständighet Sitras publikationsserie
(Sitra 303)

ISSN 1457-5736 (nätpublikation)

ISBN 978-951-563-851-9 (PDF) www.sitra.fi

Helsingfors 2013

Förord _____	4
1. Inledning _____	5
I SERVICESEDLAR INOM SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDEN _____	6
2. Vad avses med servicesedlar? _____	6
3. Svar på medborgarnas frågor om servicesedlar _____	8
4. Ansökan om och beviljande av servicesedlar _____	11
II REGELBOK FÖR SERVICESEDLAR _____	15
5. Varför lönar det sig för kommunen att avfatta en regelbok? _____	15
6. Vad innehåller regelboken? _____	16
6.1 Regelbokens allmänna del – lagstadgade villkor för godkännande _____	17
6.1.1 Klientens ställning _____	17
6.1.2 Serviceproducentens skyldigheter _____	19
6.1.3 Kommunens skyldigheter _____	23
6.1.4 Kommunen som registeransvarig _____	24
6.1.5 Ansvarsförbindelser, försäkringar och skadestånd _____	25
6.1.6 Beskattning _____	26
6.1.7 Tillsyn över efterlevnaden av regelboken och ansvarspersoner för verksamheten _____	26
6.1.8 Ändring av och giltighetstid för regelboken _____	27
6.1.9 Återkallande av godkännandet av en serviceproducent _____	27
6.2 Regelbokens servicerelaterade del – servicerelaterade villkor för godkännande _____	27
III FAKTORER SOM INVERKAR PÅ PRISSÄTTNINGEN AV OCH VÄRDET PÅ SERVICESEDELN _____	30
7. Vad föreskrivs i lagstiftningen om prissättningen av servicesedlar? _____	30
7.1 Grundlagen _____	30
7.2 Grundlagsutskottets utlåtande _____	31
7.3 Lagstiftningen om servicesedlar _____	31
7.3.1 Skälig självriskandel för klienten _____	31
7.3.2 Höjande av servicesedelns värde _____	32
7.3.3 Avgiftsfria tjänster och hjälpmedel för medicinsk rehabilitering _____	32
7.3.4 Tilläggsköp _____	33
7.3.5 Tjänster som tillhandahålls i hemmet _____	33
7.4 Serviceinnehåll – klient- och servicerelaterade villkor för godkännande _____	35
8. Prissättningsmodeller för servicesedlar _____	36
8.1 Utgångspunkter för och begrepp relaterade till prissättningen _____	36
8.2 Priset på en tjänst och servicesedelns värde _____	38
8.3 Beskrivning av marknadslägen _____	40
IV HUR AVFATTAS EN REGELBOK FÖR SERVICESEDLAR? _____	43
9. Hur skriver man en regelbok? _____	43
10. Vad bör man beakta i samband med avfattandet av en regelbok? _____	44
BILAGOR:	
Bilaga 1. Lagstiftning om servicesedlar _____	47
Bilaga 2. Publikationer från projektet för servicesedlar _____	51

Förord

All den verksamhet som Sitra bedriver styrs av visionen om att främja Finland som ett föregångsland för hållbar välfärd. Med våra olika program, projekt och försök strävar vi efter att kunna förändra tänkandet i fråga om ett gott liv: det sätt på vilket det kan nås och mätas. Genom Kommunprogrammet främjar Sitra välfärdstjänsterna genom att se till att tillgången till, kvaliteten på och valfriheten i fråga om dem förbättras och att tillhandahållandet av tjänsterna sker på ett kostnadseffektivt sätt.

Målet med projektet för servicesedlar i anslutning till Kommunprogrammet var att öka medborgarnas valfrihet och att utvidga de verksamhetsmodeller som ökar medborgarnas valfrihet i fråga om kommunernas social- och hälsovårdstjänster. Sitra vidtar konkreta åtgärder, bedriver försöksverksamhet och faller avgöranden i samråd med kommunerna i syfte att främja målet. Den för handen varande servicesedelguiden är avsedd för medborgarna och framför allt för de förtroendevalda och anställda i kommunerna. Syftet med guiden är att sänka tröskeln för att i kommunerna införa verksamhetsmodeller som främjar medborgarnas valfrihet. Den centrala utgångspunkten för servicesedelguiden är att medborgarna ska ha valfrihet oberoende av de inkomster som de har.

På Sitras vägnar vill jag tacka alla medborgare, förtroendevalda och anställda i kommunerna vilka har deltagit i projektet för servicesedlar och på ett frimodigt sätt vågat engagera sig i en verksamhetsmodell som främjar medborgarnas deltagande i beslutsfattandet och självbestämmanderätt. Verksamhetsmodellen innebär på så vis en reform av det finländska social- och hälsovårdssystemet.

I egenskap av företrädare för Sitras projekt för servicesedlar hoppas jag att den här guiden uppmuntrar Dig till att delta i utvecklingen av valfriheten i fråga om social- och hälsovårdstjänsterna.

Antti Kivelä

Direktör

Sitra

1. Inledning

Servicesedelguiden är indelad i fyra delar.

I kapitel I redogörs för vad som avses med en servicesedel. Därefter besvaras frågor som medborgarna har ställt och till sist beskrivs processen för beviljandet av en servicesedel.

I kapitel II redogörs för syftet med och innehållet i servicesedelns regelbok. Innehållet i regelboken utformas av de lagstadgade och servicerelaterade villkoren för godkännande.

I kapitel III framläggs lagstiftningen i anslutning till systemet med servicesedlar och de faktorer som inverkar på prissättningen av och värdet på servicesedeln. Dessutom redogörs det för olika marknadslägen och frågor i anslutning till dem.

I kapitel IV finns anvisningar om hur man avfattar en regelbok och om varifrån man vid behov kan få hjälp. I kapitlet redogörs på ett kortfattat sätt för de viktigaste faktorerna som ska beaktas vid avfattandet av en regelbok.

I SERVICESEDLAR INOM SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDEN

2. Vad avses med servicesedlar?

Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användningen av servicesedlar. En kommun eller samkommun kan använda servicesedlar för att ordna social- och hälsovårdstjänster. Privata serviceproducenter som kommunen har godkänt ansvarar då för produktionen av tjänsterna. Inom systemet med servicesedlar ska kommunen bedöma servicebehovet, bevilja servicesedlar och förbinda sig till att betala för de tjänster som klienten anskaffar upp till det värde som servicesedeln har.

Vid användningen av servicesedlar regleras klientens ställning av samma bestämmelser inom speciallagstiftningen vilka gäller även när social- och hälsovårdstjänster tillhandahålls på ett annat sätt. Den som använder servicesedlar har emellertid till skillnad från det som gäller de övriga sätten för tillhandahållande av tjänster rätt att själv välja vilken serviceproducent han eller hon vill anlita bland de av kommunen godkända serviceproducenterna.

Kommunen beslutar om

- införandet av systemet med servicesedlar
- vilka tjänster och servicekomplex som ska anskaffas med hjälp av servicesedlar
- villkoren för godkännande av serviceproducenterna
- servicesedelns värde.

Med servicesedlar som konkreta betalningsmedel ska inte enbart avses tryckta servicesedlar utan som en servicesedel ska kunna användas t.ex. elektroniska kort eller myndighetsbeslut.

Vad som i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården bestäms om kommuner gäller även samkommuner.

Begrepp i anslutning till servicesedeln

Klientens självrisk = priset på en tjänst – servicesedelns värde

Priset på en tjänst = det pris som betalas till serviceproducenten för en tjänst

Servicesedelns värde = den andel som kommunen betalar av priset på en tjänst

Självrisk = den andel av priset på en tjänst vilken ska betalas av klienten

Inkomstrelaterad servicesedel

Med en inkomstrelaterad servicesedel avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens kontinuerliga och regelbundna inkomster. Ett minimi- och maximivärde slås fast för servicesedeln enligt de grunder som kommunen har fastställt. Ju högre inkomster desto större är också klientens självrisk.

Jämnstor servicesedel

Med en jämnstor servicesedel avses en servicesedel som har samma värde för alla klienter. Klientens inkomster inverkar inte på servicesedelns värde.

Pristak

Med pristak avses det maximipris som kommunen betalar till serviceproducenten för en tjänst. I det ingår den andel som kommunen betalar (servicesedelns värde) och klientens självrisk. När kommunen beslutar om att sätta ett pristak på en tjänst fastställer den det maximipris som ska betalas till serviceproducenten. I praktiken ställer kommunen det maximipris som ska betalas för tjänsten som ett kriterium som ska godkännas av serviceproducenten. Det här innebär således att kommunen sätter ett pristak.

Marknadpris

Kommunen låter det pris som ska betalas för en tjänst bildas fritt på marknaden. Kommunen tar inte ställning till den prissättning som en serviceproducent har utan det pris som en klient betalar för en tjänst som kommunen tillhandahåller fastställs enligt de villkor som gäller på marknaden.

3. Svar på medborgarnas frågor om servicesedlar

På servicesedlarnas Facebooksida bad man medborgarna ställa frågor om servicesedlarna i anslutning till medborgardebatten som fördes 2009. Här följer en sammanställning av de viktigaste frågorna som medborgarna ställde med tanke på användningen av servicesedlar och av svaren som anfördes på dem. Publikationen "Svar på medborgarnas frågor om servicesedlar" gavs ut på våren 2010 och alla kommuner kan dra nytta av den.

1. Vilka fördelar medför servicesedlarna för klienterna?

Servicesedlar ger klienterna valmöjligheter i fråga om de social- och hälsovårdstjänster som kommunen eller samkommunen ordnar. Om kommunen själv har ordnat servicen eller skaffat den på annat sätt, har klienten i allmänhet inte någon möjlighet att välja serviceproducent.

2. På vilka grunder kan man få servicesedlar, vilka alla tjänster kan bekostas med servicesedlar, vem är servicesedlarna avsedda för och hur får man dem?

Klienten eller patienten ska ha ett behov av social-, hälso- och sjukvårdstjänster och vända sig till kommunen för att få dessa tjänster. Om kommunen använder servicesedlar för att producera tjänsten i fråga, kan klienten meddela att han eller hon vill ha en servicesedel för tjänsten i fråga. Även om kommunen har infört servicesedlar, har klienten inte ovillkorlig rätt till tjänster som produceras med hjälp av servicesedlar.

3. Vem beviljar servicesedlar, vad får man för dem och till vad kan de användas?

En kommun (eller samkommun) beviljar servicesedlarna och beslutar för vilket ändamål de kan användas och om servicesedlarna är lämpliga för de klienter som har konstaterats ha ett servicebehov. En kommun eller samkommun kan använda servicesedlar för att ordna social- och hälsovårdstjänster. Privata serviceproducenter som kommunen har godkänt ansvarar då för produktionen av tjänsterna.

Kommunen är skyldig att om möjligt beakta klientens inställning till att få servicesedlar i fråga om sådana tjänster där kommunen använder servicesedlar.

Klienten har dock inte rätt att kräva en servicesedel, utan hans eller hennes rätt till servicesedel är bunden till kommunens val att använda servicesedlar för anskaffning av de tjänster som klienterna behöver, de anslag som kommunen reserverat för systemet med servicesedlar och anslagets tillräcklighet samt den av en yrkesutbildad person inom social-, hälso- och sjukvården utförda bedömningen av vilka tjänster som lämpar sig för klienten. Behandlingen av en sjukdom kan t.ex. vara förknippad med omständigheter som förhindrar att servicesedlar används även om klienten önskar detta.

Innan en servicesedel beviljas ska klientens behov av tjänster eller vård bedömas. Bedömningen av behovet kan göras på ett flertal olika sätt på grundval av t.ex. de förhandsuppgifter som klienten har uppgett och de utredningar och undersökningar som har gjorts i fråga om honom eller henne.

4. Om man inte vill ha servicesedlar utan i stället sedvanlig kommunal eller statlig service som tillhandahålls avgiftsfritt, kan man då vägra att ta emot servicesedlar?

När en kommun använder servicesedlar för att ordna sådan service som klienten behöver ska klientens inställning till att få servicesedlar om möjligt beaktas.

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar och då ska kommunen hänvisa klienten till kommunala tjänster som ordnas på annat sätt. Klienten kan alltid vägra att ta emot en servicesedel. Myndigheterna ska alltid informera klienten om detta alternativ.

På grund av klientens rätt till vägran kan kommunen inte ordna en tjänst som den ansvarar för endast med servicesedel, eftersom kommunen som alternativ också ska erbjuda klienten en tjänst som ordnas på annat sätt. Om klienten vägrar ta emot en servicesedel betyder det emellertid inte att klienten har en större rätt att få tjänster som kommunen själv producerar eller anskaffar som köpta tjänster än vad han eller hon annars har med stöd av lagen.

Klienten kan kräva att en tjänst ordnas på annat sätt och att den prissätts i enlighet med lagen om klientavgifter inom social- och hälsovårdens ex. i sådana situationer där han eller hon anser att självriskandelen för den tjänst som ordnas med servicesedel är för stor eller där han eller hon annars är ovillig att uppträda som konsument vid valet av tjänster.

5. På vilket sätt har användningen av servicesedlar planerats för dem som har intressebevakare, t.ex. utvecklingsstörda? Finns det någon åldersgräns för dem som använder servicesedlar? Kan minderåriga använda servicesedlar?

Kommunen är skyldig att säkerställa att servicesedeln är ett för klienten fungerande alternativ som motsvarar klientens kapacitet. Å andra sidan ska kommunen då den producerar tjänster med servicesedel säkerställa att klienterna har lika möjligheter att välja en servicesedel som form för ordnande av tjänsten. Klientgrupper som är i en svagare ställning, såsom åldersstigna personer, patienter som är i dåligt skick eller dementa äldre personer klarar nödvändigtvis inte av att se till sina rättigheter att välja. Också klienter som har begränsad förmåga att klara sig självständigt och fatta beslut ska om de så önskar ha möjlighet att jämföra olika alternativ och använda servicesedel på samma sätt som personer med bättre handlingsförmåga. I sådana situationer kan klientens anhöriga i fall som avses i 9 § 1 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och 6 § 2 mom. i lagen om patientens ställning och rättigheter hjälpa klienten vid val och användning av servicesedel. Klientens anhöriga och närstående får dock inte ingå avtal i klientens namn. Avtal i klientens namn kan i fråga om barn ingås av vårdnadshavarna och i fråga om vuxna av intressebevakaren. Dessutom ska klienten ha möjlighet att av de kommunala myndigheterna få hjälp och rådgivning om hur servicesedeln används.

Servicesedlar gör det möjligt att köpa dagvårdstjänster för små barn av privata serviceproducenter som en form av tillhandahållande av kommunala tjänster. Enligt 11 a § 1 mom. i lagen om barndagvård (36/1973) ska dagvården om möjligt ordnas i den form som barnets föräldrar eller andra vårdnadshavare önskar. Även detta bör beaktas då tjänster ordnas med servicesedel.

6. Är servicesedeln avgiftsbelagd? Om så är fallet, vad kostar den? Finns det servicesedlar av olika valörer? Ska den som använder en servicesedel betala en självriskandel för den?

Med hjälp av servicesedlar förbinder sig kommunen att upp till det värde som kommunen fastställt för en sedel betala de tjänster som en av kommunen godkänd privat serviceproducent tillhandahåller klienten.

Servicesedelns värde kan var jämnstort eller inkomstrelaterat.

- Med en inkomstrelaterad servicesedel avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens inkomster. • Ett minimi- och maximivärde slås fast för servicesedeln enligt de grunder som kommunen har fastställt.
Exempel: Kommunen beslutar att servicesedelns värde är 300 euro för låginkomsttagare och 100 euro för höginkomsttagare. Ju högre inkomster desto större är också klientens självrisk.
- Med en jämnstor servicesedel avses en servicesedel som har samma värde för alla klienter oberoende av klientens inkomster.
Exempel: Kommunen beslutar att servicesedelns värde är 200 euro för alla klienter oberoende av klienternas inkomster.

Därtill gäller att servicesedelns värde måste bestämmas så att de tjänster som enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården är avgiftsfria ska täckas av servicesedeln för att klienten inte ska tvingas betala för tjänsten. Ett undantag utgör emellertid hjälpmedlen för medicinsk rehabilitering, i fråga om vilka servicesedelns värde ska täcka värdet av sedvanliga hjälpmedel för individuella behov. Klienten ska ha möjlighet att skaffa hjälpmedel som är dyrare än normalt för sitt individuella behov och själv betala skillnaden mellan servicesedelns värde och hjälpmedlets verkliga pris.

Kommunen är dessutom skyldig att i enskilda fall bestämma ett högre värde på servicesedeln om förutsättningarna för klientens eller familjens utkomst eller den lagstadgade försörjningsplikten äventyras på grund av självriskandelen.

7. På vilket sätt väljer kommunen serviceproducenterna? Kan den servicesedel som man har fått användas någon annanstans än i den egna boendekommunen?

Kommunen väljer de serviceproducenter som uppfyller kriterierna för godkännande. En serviceproducent ska godkännas som serviceproducent när serviceproducenten uppfyller de kriterier för godkännande som kommunen har slagit fast. En godkänd serviceproducent kan också finnas i en grannkommun. Som exempel kan nämnas att kommunen i samband med ställandet av kriterierna för serviceboende ska dryfta hur exempelvis primärvårdstjänsterna ordnas.

Kommunen ska föra en förteckning över de serviceproducenter som den godkänner. Uppgifter om serviceproducenterna, de tjänster de tillhandahåller och priset på tjänsterna ska finnas offentligt tillgängliga på internet och på annat lämpligt sätt.

Kommunen ska återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra servicepro-

ducenten från förteckningen, om villkoren för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten ber att kommunen återkallar godkännandet.

De krav som kommunen ställer ska vara icke-diskriminerande och grunda sig på faktorer som kan bedömas objektivt.

8. På vilket sätt kontrollerar kommunerna kvaliteten på tjänsterna? Garanterar servicesedlarna exempelvis att de äldre får service av god kvalitet?

Utgångspunkten är att de tjänster som produceras med användning av servicesedlar kvalitetsmässigt sett ska motsvara den nivå som krävs av de tjänster som kommunen själv producerar. När en kommun själv ordnar social- och hälsovårdstjänsterna, antingen genom att köpa tjänster från en annan serviceproducent eller genom att ge klienterna servicesedlar, ska den sörja för att servicen är av tillräckligt hög kvalitet.

Enligt 4 § 3 mom. i statsandelslagen ska kommunen försäkra sig om att den service som köps eller kan betalas med servicesedel motsvarar den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet. Om tillsynen över privata social-, hälso- och sjukvårdstjänster föreskrivs dessutom i lagen om privat socialservice (922/2011) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). Enligt lagen om privat socialservice avses med tillsynsmyndighet det kommunala organ som avses i 6 § i socialvårdslagen eller den tjänsteinnehavare som organet utsett, regionförvaltningsverken och Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården. Enligt 13 § 2 mom. i lagen om tillsyn över privat hälso- och sjukvård ankommer ledningen av och tillsynen över tjänster enligt lagen på länsstyrelsen och enligt 13 § 3 mom. i vissa fall på Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården. Kommunal tillsynsmyndighet är ett sådant kollegialt organ som avses i 6 § i folkhälsolagen.

4. Ansökan om och beviljande av servicesedlar

En kommun (eller samkommun) beviljar servicesedlarna och beslutar för vilket ändamål de kan användas och om servicesedlarna är lämpliga för de klienter som har konstaterats ha ett servicebehov. En kommun eller samkommun kan använda servicesedlar för att ordna social- och hälsovårdstjänster. Privata serviceproducenter som kommunen har godkänt ansvarar då för produktionen av tjänsterna.

Kommunen bedömer klientens behov av service och om servicesedeln är ett lämpligt alternativ för klienten. Kommunen är skyldig att om möjligt beakta klientens åsikt i anslutning till att den beslutar om beviljandet av en servicesedel. Klienten har dock inte rätt att kräva en servicesedel utan hans eller hennes rätt till servicesedel är bunden till kommunens val att använda servicesedlar för anskaffning av de tjänster som klienterna behöver, de anslag som kommunen reserverat för systemet med servicesedlar och anslagets tillräcklighet samt den av en yrkesutbildad person inom social-, hälso- och sjukvården utförda bedömningen av vilka tjänster som lämpar sig för klienten. Behandlingen av en sjukdom kan t.ex. vara förknippad med omständigheter som förhindrar att servicesedlar används även om klienten önskar detta.

Innan en servicesedel beviljas ska klientens behov av tjänster eller vård bedömas. Bedömningen av behovet kan göras på ett flertal olika sätt på grundval av t.ex. de förhandsuppgifter som klienten har uppgett och de utredningar och undersökningar som har gjorts i fråga om honom eller henne. I det följande redogörs för faserna i beviljandet av servicesedlar:

Ansökan om en tjänst

En ansökan om en tjänst görs utifrån tjänsten i fråga. Klienten lämnar exempelvis in en skriftlig ansökan eller tar kontakt med en klienthandledare. Kommunen kan begära en inkomstutredning i anslutning till ansökan.

Bedömning av behovet av service

Bedömningen av behovet av service görs utifrån den enskilda klienten och den tjänst som ansöks om. En servicehandledare kan göra ett hembesök hos klienten. Ett annat alternativ är att klientens ansökan behandlas förvaltningsmässigt inom kommunens organisation. Kommunen informerar klienten om de alternativ som kommunen har för att tillhandahålla tjänsten: servicesedel, tjänster som produceras i kommunens regi och tjänster som upphandlas. På samma gång bedömer kommunen klientens lämplighet som brukare av servicesedlar.

Beslut om tjänsten

Beslutet om tjänsten kan vara ett skriftligt förvaltningsbeslut eller ett av en läkare inom hälso- och sjukvården fattat vårdbeslut som antecknas i journalhandlingarna.

Service- och vårdplan

För klienten görs det upp en service- och vårdplan som baserar sig på bedömningen av behovet av service. I service- och vårdplanen antecknas den vård som en närstående vårdare ger, de social- och hälsovårdstjänster som klienten får och/eller behöver och övriga faktorer som inverkar på genomförandet av vården (t.ex. hänvisning till kamratstöd som ordnas i form av gruppverksamhet). I service- och vårdplanen antecknas också det behov av stöd som närstående vårdaren har i de fall då det är fråga om en familj som omfattas av närstående. I allmänhet görs en inkomstutredning i samband med att det görs upp en service- och vårdplan för klienten. Vid utredningen slår man fast klientens självrisk- och klientavgiftsandelar.

Ett exempel från närståendevården

Faser i processen för ansökan om och beviljandet av servicesedlar för stöd för närståendevård i Tammerfors stad.

1. Klienten ansöker om stöd för närståendevård skriftligt hos enheten för klienthandledning.
2. En servicehandledare på enheten bedömer behovet av service genom ett hembesök.
3. Servicehandledaren gör upp en service- och vårdplan och utifrån den en lämplig servicehelhet. Servicehandledaren informerar klienten om de tjänster som tillhandahålls en familj som omfattas av närståendevård och om sätten att ordna dem. Klienten meddelar om han eller hon vill få en servicesedel och kommunen bedömer om klienten är en lämplig brukare av servicesedlar.
4. Ansökan om stöd för närståendevård behandlas vid ett multiprofessionellt ansökningsmöte.
5. Kommunen fattar ett beslut om stödet för närståendevård och om beviljandet av servicesedeln.
6. Ett avtal om närståendevården ingås med närståendevårdaren. Avtalet gäller i allmänhet tills vidare.
7. Servicehandledaren följer klientens situation och ändrar vid behov service- och vårdplanen. Servicesedelns lämplighet för klienten bedöms i samband med att behovet av service förändras.

En klient ansöker om stöd för närståendevård genom att lämna in en skriftlig ansökan. Ansökan lämnas in till servicehandledaren på enheten för klienthandledning. Enheten betjänar på ett centraliserat sätt hela Tammerfors stad. Klienten ska till ansökningsblanketten foga ett tidsenligt läkarutlåtande eller en annan utredning som en läkare utfärdat varav framgår hur bindande och krävande vården är. Vid hembesöket utreds på ett individuellt sätt det behov av service som vårdtagaren har och förutsättningarna för att bevilja stödet för närståendevård. Vid besöket utreds på ett individuellt sätt också vilken servicehelhet som är lämplig i den aktuella situationen sett ur närståendevårdens och familjens synvinkel. Dessutom görs det på samma gång upp en service- och vårdplan. I serviceplanen dokumenteras den vård som vårdaren ger, de social- och hälsovårdstjänster som vårdtagaren har fått och/eller behöver och övriga faktorer som inverkar på genomförandet av vården (exempelvis hänvisning till kamratstöd som ordnas i form av gruppverksamhet). I service- och vårdplanen dokumenteras också behovet av stödet för närståendevård. Staden ska för personer över åttio år och för personer som får särskilt vårdbidrag från Folkpensionsanstalten ordna ett besök för en bedömning av behovet av service inom en vecka från det att ansökan har inkommit.

Ansökan om stöd för närståendevård behandlas vid ett ansökningsmöte. Till den multiprofessionella bedömningsgruppen hör en socialarbetare, läkare, klienthandledningschef och ansvarig hemvårdsledare. Beviljandet av stödet baserar sig alltid på ett skriftligt tjänsteinnehavarbeslut. Beslutet delges klienten.

Med närståendevårdaren ingås ett avtal om närståendevård. Ett avtal om närståendevård gäller tills vidare. Av särskilda skäl kan ett avtal ingås för viss tid. En service- och vårdplan och ett meddelande om bestämmelserna om vårdtagarens och vårdarens rättigheter enligt lagen om stöd för närståendevård ska bifogas till avtalet. Beslut om tjänster som ska tillhandahållas vårdtagaren kan tas med i beslutet som har fattats om stödet för närståendevård. I stödet kan även ingå socialvårdstjänster som tillhandahålls närståendevårda-

ren. Inom hälso- och sjukvården iakttas den lagstiftning som gäller hälso- och sjukvården.

Om ett beslut som fattas om stöd för närståendevård är helt eller till en del negativt, ska grunderna för avslaget meddelas i beslutet (Förvaltningslagen 434/2003). Då ska kommunen se till att den sökande får tillräcklig handledning och rådgivning för att på så vis kunna söka sig till övriga offentliga eller privata social- och hälsovårdstjänster. Om klienten är missnöjd med beslutet om stöd för närståendevård, har denne rätt att begära en omprövning av beslutet och hänskjuta ärendet till att tas upp för behandling i ett kollegialt organ (Socialvårdslagen 710/1982.)

Klientens situation följs kontinuerligt. Familjens situation kan förändras exempelvis om vården blir mera krävande. Servicesedelns lämplighet bedöms också i samband med att behovet av service förändras.

II REGELBOK FÖR SERVICESEDLAR

5. Varför lönar det sig för kommunen att avfatta en regelbok?

Enligt lagstiftningen om servicesedlar är kommunen inte avtalspart när tjänster skaffas med en servicesedel. Ett avtalsförhållande etableras däremot mellan en klient som har fått en servicesedel och en serviceproducent som kommunen har godkänt som tillhandahållare av tjänster som kan köpas med servicesedlar. Avtalet om att köpa tjänsterna ingår mellan klienten och serviceproducenten. De utfästelser och det ansvar som ingår i avtalet gäller inte kommunen direkt men alltid indirekt.

Enligt lagstiftningen om servicesedlar är kommunen alltid i sista hand skyldig att sörja för den klient som den har beviljat en servicesedel. Kommunen bör därför se till att förhållandet mellan klienten och serviceproducenten är jämlikt och välfungerande. Kommunen reglerar avtalsförhållandet mellan klienten och serviceproducenten med hjälp av en regelbok.

Om en klient vill, kan denne avstå från att använda en servicesedel, exempelvis vid en tvist, och återgå till att vara en klient som brukar de tjänster som kommunen tillhandahåller på ett annat sätt.

Genom de villkor för godkännande av serviceproducenter vilka ställs upp i regelboken strävar man efter att i förväg innan avtalet ingås trygga rättigheterna för framför allt de s.k. svaga klientgrupperna.

Genom regelboken tryggar kommunen att avtalsförhållandet mellan klienten och serviceproducenten är jämlikt.

Med hjälp av regelboken meddelar kommunen om de tjänster och servicehelheter som anskaffas med servicesedlar, om vilka klienter som kan få en servicesedel och om hur servicesedelns värde och priset på tjänsten bildas. På detta sätt kontrollerar kommunen de kostnader som åsamkas den utifrån de tjänster som ordnas mot servicesedlar och klarar bättre av att planera den kapacitet som den behöver i den egna produktionen.

Genom regelboken säkerställer kommunen att den självriskandel som bildas för klienten inte blir för hög och att det för kommunen inte uppstår en sådan situation där den blir tvungen att höja servicesedelns värde för att säkerställa en skälig självriskandel som lagstiftningen förutsätter.

För att undvika att det uppstår problem i fråga om funktionsdugligheten och smidigheten hos avtalet mellan klienten och serviceproducenten lönar det sig för kommunen att i regelboken ställa villkor för godkännande av serviceproducenter och för den grupp som utkristalliseras som klienter.

Alla serviceproducenter ska ha jämlika möjligheter att söka sig till serviceproducenter som kommunen har godkänt som producenter av tjänster som tillhandahålls med servicesedel. Om kommunen så önskar kan den i princip godkänna alla de serviceproducen-

ter som uppfyller villkoren eller så kan den välja endast en del av dem genom ett anbuds-förfarande. Serviceproducenten ska iaktta villkoren i regelboken från och med det ögonblick då denne har godkänts som producent av social- och hälsovårdstjänster som tillhandahålls med servicesedel.

Med hjälp av regelboken säkerställer kommunen att systemet med servicesedlar är väl-fungerande och att kvaliteten på tjänsterna stämmer överens med det som man har kommit överens om.

I regelboken fastställs de krav som gäller serviceproducenterna och de olika omständigheterna i anslutning till servicesedelprocessen. Till de villkor som gäller serviceproducenterna hör bl.a. krav på personalens behörighet, verksamhetslokalerna och innehållet i tjänsterna. Motsvarande exempel från serviceprocessen är krav på vem som kan beviljas en servicesedel, inom vilken tid tjänsten ska tillhandahållas, på vilket sätt kvaliteten följs och när en klient stryks från kommunens egen servicekö.

6. Vad innehåller regelboken?

I regelboken fastställs klientens, serviceproducentens och kommunens rättigheter och skyldigheter. Regelboken indelas i fråga om villkoren för godkännande av serviceproducenter i en allmän och servicerelaterad del.

1. I den allmänna delen ingår lagstadgade, s.k. obligatoriska, villkor för godkännande.
2. I den servicerelaterade delen ingår de villkor som kommunen själv har ställt, d.v.s. villkor som är beroende av prövning.

Serviceproducenten måste uppfylla de villkor för godkännande vilka framgår av den allmänna och servicerelaterade delen i regelboken. De villkor som ställs i den servicerelaterade delen får inte stå i konflikt med de obligatoriska villkoren som är lagstadgade.

I regelboken tillämpas Finlands lagstiftning och exempelvis följande lagar:

- lagen om servicesedlar inom hälso- och sjukvården (569/2009)
- hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010)
- lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990)
- lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- patientskadelagen (585/1986)
- lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
- lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
- socialvårdslagen (710/1982)
- lagen om stöd för närstående vård (937/1983)
- lag om privat socialservice (922/2011)
- lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
- lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
- lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
- personuppgiftslagen (523/1999) och författningar som gäller behandlingen av personuppgifter
- konsumentskyddslagen (38/1978).

Den allmänna delen i regelböckerna

I den allmänna delen i regelböckerna behandlas de obligatoriska och lagstadgade villkoren för godkännande. De obligatoriska villkoren gäller bl.a. serviceproducentens skyldigheter och klientens ställning. I den allmänna delen ingår exempelvis följande:

- klientens ställning
- anmärkningar, klagan, anmälningar om patientskador och patientklagomål
- serviceproducentens skyldigheter
- kommunens skyldigheter
- ansvar, försäkringar och skadestånd
- beskattning
- tillsyn över iakttagandet av regelboken och ansvariga personer för verksamheten
- ändring av och giltighetstid för regelboken
- återkallelse av rätt att agera som en godkänd serviceproducent.

Den servicerelaterade delen i regelböckerna

I den servicerelaterade delen i regelböckerna behandlas de av kommunen ställda villkoren för godkännande vilka är beroende av prövning. I den servicerelaterade delen ingår följande:

- klienter inom systemet med servicesedlar
- den tidsfrist inom vilken tjänsterna ska tillhandahållas
- behörighetsvillkor för serviceproducentens personal
- krav på serviceinnehåll
- tilläggstjänster
- rapport om servicen till kommunen
- uppföljning och rapportering om särskilda kvalitetsindikatorer
- ansvar för fel
- oberoende hos den som beviljar servicesedlar
- strykning av klienter från kommunens egen service- eller vårdkö
- uppgifterna och handlingarna från kommunen till serviceproducenten
- servicesedelns värde och tillåten prissättning av tjänster.
- datasystem.

6.1 Regelbokens allmänna del – lagstadgade villkor för godkännande

6.1.1 Klientens ställning

Klienten har rätt att vägra ta emot en servicesedel och då ska kommunen hänvisa klienten till kommunala tjänster som ordnas på annat sätt.

En klient som har fått en servicesedel ska ingå avtal med serviceproducenten om tillhandahållandet av den aktuella tjänsten. Ett sådant avtalsförhållande omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Bestämmelser om hur en tvist mellan klienten och serviceproducenten som gäller avtalet kan föras till konsumenttvistenämnden finns i lagen om konsumenttvistenämnden.

Kommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården. Klienten ska också upplysas om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om honom eller henne och vilka upplysningar om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av hans eller hennes samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som har inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken. En klient som har valt servicesedel ska själv uppsöka en privat serviceproducent som kommunen har godkänt.

Utöver det som anges i lagen om servicesedlar ska bestämmelserna i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och i lagen om patientens ställning och rättigheter tillämpas på klientens ställning.

I händelse av reklamation ska konsumenten meddela sin avtalspart, d.v.s. serviceproducenten, sitt missnöje.

På serviceproduktion mot servicesedel tillämpas konsumentskyddslagen. Enligt lagen får en näringsidkare bland annat inte vid erbjudandet av konsumtionsnyttigheter använda sådana avtalsvillkor som med beaktande av priset för konsumtionsnyttigheten och övriga på saken verkande omständigheter bör anses som oskäligen mot konsumenterna. En klient har rätt att vid reklamationer använda rättsmedel i enlighet med konsumentskyddslagstiftningen. Påföljderna omfattar konsumentens rätt att hålla inne betalningen, avhjälpan av fel, prisavdrag och hävning av köpet samt skadestånd. En klient som använder servicesedel kan hänskjuta en tvist som gäller sitt avtalsförhållande till konsumenttvistnämnden.

Enligt patientlagen omfattar patienternas rättsmedel anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten i fråga samt rätt att anföra klagan över vården eller bemötandet i samband med den hos de myndigheter som övervakar hälso- och sjukvården, vilka är regionförvaltningsverken samt Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient rätt att framställa anmärkning med anledning av hur han eller hon har bemötts till den som ansvarar för en verksamhetsenhet inom socialvården eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Inom socialvården ligger ett förvaltningsbeslut till grund för tillhandahållandet av tjänster och det går i allmänhet att begära en omprövning av beslutet av ett kollegialt organ i kommunen, t.ex. omsorgsnämnden. Över ett beslut som har fattats av ett organ kan i regel anföras besvär hos förvaltningsdomstolen.

Serviceproducenten ska för kommunen rapportera om klagomål, klagan och patientskadeanmälningar som gäller vård som har producerats mot servicesedel liksom om avgöranden som gäller samtliga ovan nämnda.

6.1.2 Serviceproducentens skyldigheter

Med en serviceproducent avses en serviceproducent enligt lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996) som producerar tjänster inom ramen för systemet med servicesedlar och som förbinder sig att iaktta nedan nämnda allmänna villkor enligt 5 § i lagen om servicesedlar (569/2009).

Kommunen har rätt att kräva att en serviceproducent lämnar skriftliga intyg över eller annan tillräcklig dokumentering för att de allmänna villkoren i denna punkt ska uppfyllas.

Allmänna skyldigheter

1. Registrering i förskottsuppbörsregistret

Serviceproducenten förbinder sig att vara registrerad i skatteförvaltningens förskottsuppbörsregister. Registrering i förskottsuppbörsregistret utgör ett av de grundläggande kännetecknen för företagsverksamhet, och lagen om servicesedlar förutsätter detta av varje serviceproducent som deltar i produktionen av tjänster mot servicesedlar.

2. Villkor enligt speciallagstiftningen gällande serviceproducenter

Serviceproducenten ska uppfylla gällande villkor enligt speciallagstiftningen i fråga om dessa. I detta fall avses med speciallagstiftning lagen om privat socialservice (922/2011) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990). För en serviceproducerande enhets del har uppfyllelsen av villkoren kontrollerats i samband med att enheten grundades. Etableringstillstånd beviljas av det behöriga regionförvaltningsverket (RFV), d.v.s. före detta länsstyrelsen, eller Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira, och en serviceproducent som har fått tillstånd registreras i registret Ysteri över tillhandahållare av privat social- och hälsovård, som regionförvaltningsverken för tillsammans med Valvira. En serviceproducent som idkar annan verksamhet än socialserviceverksamhet dygnet runt är i stället för att ansöka om koncession skyldig att lämna en startansökan om verksamheten till det förvaltningsorgan som ansvarar för socialvården i den kommun där tjänsterna tillhandahålls.

3. Minimiservicenivå

En serviceproducents servicenivå ska vara åtminstone lika bra som nivån på den service som kommunen producerar som egen service. I praktiken godkänner kommunen servicenivån när den väljer att inkludera en viss serviceproducent i systemet med servicesedlar och av denna mottar en utfästelse i ärendet.

4. Försäkringsskydd

Serviceproducenten förbinder sig att teckna och att hålla i kraft de lagstadgade ansvarsförsäkringar som verksamheten förutsätter, såsom försäkringar enligt patientskadelagen eller annan ansvarsförsäkring, vars försäkringsbelopp med beaktande av serviceverksamhetens art och omfattning kan bedömas vara tillräckligt för att de personskador som verksamheten eventuellt ger upphov till ska kunna ersättas och vilken till sina övriga villkor motsvarar sedvanlig ansvarsförsäkringspraxis.

5. Prisuppgifter och avbokning av en bokad tid

Serviceproducenten ska ha en webbplats med verksamhetslokalernas adressuppgifter och uppgifter om priserna på de tjänster som tillhandahålls. Om tid beställs för en tjänst ska serviceproducenten informera en klient med service-sedel om att klienten själv ska ersätta kostnaderna, om han eller hon låter bli att annullera tidsbeställningen eller har annullerat tiden för sent. Uppgifterna om priserna på de tjänster som tillhandahålls ska på en klients begäran lämnas till klienten även i skriftlig form.

6. Personal

En godkänd serviceproducent har rätt att anvisa en person som ansvarig för servicen. Serviceproducenten ansvarar också för sina underleverantörers verksamhet i samma utsträckning som för sin egen verksamhet.

7. Klientnöjdhet och patientrespons

Serviceproducenten förbinder sig att agera så att klienterna är nöjda. I fråga om vårdtjänster av engångsnatur eller sådana som varar under en bestämd tid förbinder sig serviceproducenten att till kommunen lämna en rapport inom två veckor från vårdens slut. Kommunen ska ha tillgång till rapporten innan räkningen betalas.

8. Lagstiftning

Serviceproducenten ska iaktta all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som berör serviceproducenten och dennas verksamhet. Serviceproducenten förbinder sig dessutom att följa den gällande arbetsavtalslagstiftningen och de gällande kollektivavtalen. På tjänsten tillämpas Finlands lagstiftning.

9. Övriga krav som kommunen ställer

Serviceproducenten förbinder sig att iaktta de övriga krav som kommunen eventuellt ställer i varje enskilt fall. Kommunen kan i varje enskilt fall utöver de ovan nämnda villkoren ställa även övriga krav på den serviceproducerande enheten. Avsikten med denna bestämmelse är att bereda kommunen flexibla möjligheter att beakta specialbehoven hos till exempel en viss klientgrupp. Kommunen kan kräva att serviceproducenten ska överskrida vissa minimivillkor till exempel i fråga om sina resurser, men ett sådant villkor får inte formuleras så att det gynnar en viss serviceproducent och diskriminerar andra.

10. Återkallande av befullmäktigande

Kommunen har rätt att återkalla en för serviceproducenten beviljad fullmakt att verka inom systemet med servicesedlar och att avföra serviceproducentens namn från förteckningen över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid, om

- serviceproducenten inte iakttar god vård- och servicepraxis
- serviceproducenten trots en skriftlig uppmaning från kommunen låter bli att iaktta villkoren i regelboken

- serviceproducenten har blivit betalningsoförmögen, inte har kunnat sköta sina räkningar senast på förfallodagen, har inlett ackordförfarande, har försatts i likvidation eller omedelbart hotas av att försättas i likvidation
- serviceproducenten eller någon person i ledningen hos denna har dömts som skyldig till brott som hänför sig till näringsverksamheten.

Övriga allmänna villkor för serviceproducenten

Utöver det som anges ovan förbinder sig serviceproducenten att fortlöpande uppfylla de övriga krav som kommunen särskilt ställer med avseende på klienters eller klientgruppers behov, tjänsternas kvantitet eller kvalitet eller på förhållandena i kommunen eller andra liknande krav.

Serviceproducenten förbinder sig att särskilt uppfylla följande villkor:

1. Serviceproducenten ska iakttä alla lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som berör serviceproducenten och dennas verksamhet.
2. De tjänster som serviceproducenten producerar ska kontinuerligt motsvara minst den nivå som förutsätts av motsvarande kommunal verksamhet, och serviceproducenten ska uppfylla sina klienters rätt till en kvalitetsmässigt god hälso- och sjukvård samt socialservice. Serviceproducenten förbinder sig att för kommunen beskriva hur dess personal upprätthåller sin yrkesskicklighet.
3. Serviceproducentens verksamhetslokaler ska fortlöpande uppfylla säkerhetsföreskrifterna så att enheten ser till klienternas säkerhet i enlighet med lag och myndigheternas föreskrifter samt uppfylla de lagstadgade villkor för godkännande som har ställts på serviceproducenten.
4. Rörelsehämjade, till exempel klienter i rullstol, ska ha full tillgänglighet till serviceproducentens verksamhetslokaler. Serviceproducenten ska ha en webbplats med lokaliteternas adressuppgifter och uppgifter om priserna på de tjänster som tillhandahålls. Om tid beställs för en tjänst ska serviceproducenten informera en klient med servicesedel om att klienten själv ska ersätta kostnaderna till fullt belopp, dock med högst 50 procent av det totala priset för en åtgärd, om han eller hon låter bli att annullera tidsbeställningen eller har annullerat tiden för sent och utan att ha infunnit sig på plats. Uppgifterna om priserna på de tjänster som tillhandahålls ska på en patients begäran lämnas till patienten även i skriftlig form.
5. Serviceproducenten ska vara anträffbar per telefon under den tid som uppges på webbplatsen.
6. Klienterna har rätt att efter eget val få en tjänst på antingen finska eller svenska. Serviceproducenten förbinder sig att se till att dess personal omfattar ett tillräckligt antal personer som fyller villkoren i denna punkt.

7. Serviceproducenten förbinder sig att se till att serviceproducenten eller en person i dess ledning eller en person som är behörig att företräda, fatta beslut om eller utöva tillsyn över serviceproducenten genom en lagakraftvunnen dom som framgår av straffregistret inte har gjort sig skyldig till ett brott enligt 53 § i lagen om offentlig upphandling eller till en handling eller förseelse utifrån vilken serviceproducenten med stöd av 54 § i ovan nämnda lag genom den upphandlande enhetens beslut kan uteslutas ur anbudsförfarandet.
8. Serviceproducenten förbinder sig att agera i enlighet med undersöknings- och vårdmetoder som baserar sig på högklassig praxis och i ett gott samförstånd med klienten.
9. I fråga om vårdtjänster av engångsnatur eller sådana som varar under en bestämd tid förbinder sig serviceproducenten att till kommunen lämna uppgifter om patientens vård inom två veckor från vårdens slut. Kommunen ska ha tillgång till uppgifterna innan till serviceproducenten betalas den andel av åtgärderna som har tillhandahållits med servicesedel.
10. Serviceproducenten ska regelbundet informera kommunen om tillsynen över kvaliteten på de tjänster som serviceproducenten tillhandahåller samt – i fråga om vårdtjänster – om patientsäkerheten. Kommunen ska i synnerhet informeras om reklamationer från klienterna och patienterna, reklamationsorsakerna och de åtgärder som har vidtagits med anledning av reklamationerna. Serviceproducenten ska rapportera till kommunen om de offentlighetsrättsliga besvär, klagomål och anmälningar om vårdfel som gäller den vård som har tillhandahållits mot en servicesedel och på samma sätt även de avgörande som gäller de ovan nämnda fallen.
11. Inom systemet med servicesedlar avfattar serviceproducenten patient- och klienthandlingarna i samband med att tjänsten tillhandahålls. Serviceproducenten ska iakttä omsorgsfullhet vid hanteringen av uppgifter och till exempel se till att konfidentiella uppgifter hanteras rätt. Serviceproducenten ska hantera handlingarna enligt bestämmelserna i personuppgiftslagen (523/1999), lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) och annan social- och hälsovårdslagstiftning. Kommunen utgör en i personuppgiftslagen avsedd registeransvarig för de patient- och klienthandlingar som uppkommer inom den service som ordnas genom servicesedlar.
12. Serviceproducenten ska vid hanteringen av handlingar iakttä det som föreskrivs om hanteringen av kommunala handlingar. Bestämmelserna om överlåtelse av och sekretess gällande handlingar i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet tillämpas på handlingarna också då serviceproducenten har hand om dem.

13. Serviceproducentens marknadsföring ska vara saklig, tillförlitlig och förenlig med god sed. Överord eller komparationsformer får inte användas. Genom marknadsföringen får inte skapas onödig efterfrågan på social-, hälso- eller sjukvårdstjänster. Annonser ska innehålla uppgifter om mottagningsplats, mottagningstid och tidsbeställningsmöjligheter. Prisannonsering ska ske jämförligt så att en klient som använder servicesedel lätt kan sluta sig till det totala priset på en tjänst och den andel som klienten själv ska betala.
14. En godkänd serviceproducent har rätt att anvisa en person som ansvarig för servicen.
15. Serviceproducenten ansvarar också för sina underleverantörers verksamhet.

6.1.3 Kommunens skyldigheter

Skyldigheter gentemot serviceproducenten

Kommunen ska föra en förteckning över de serviceproducenter som den har godkänt. Uppgifter om serviceproducenterna, de tjänster de tillhandahåller och priset på tjänsterna ska finnas offentligt tillgängliga på internet och på annat lämpligt sätt.

Kommunen ska återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra serviceproducenten från förteckningen, om villkoren för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten ber att kommunen återkallar godkännandet.

Kommunen är dessutom skyldig att övervaka servicekvaliteten hos de serviceproducenter som den har godkänt inte bara i samband med godtagningsförfarandet utan även i samband med serviceproduktionen. Kommunen ska sålunda försäkra sig om att serviceproducenterna uppfyller de minimikrav som har ställts på verksamheten.

Skyldigheter gentemot klienten

Kommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedelns värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självris-kandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Klienten ska också upplysas om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om honom eller henne och vilka upplysningar om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av hans eller hennes samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken.

Om servicesedelns värde är inkomstrelaterat, ska klienten få ett beslut om servicesedelns värde. I fråga om myndigheternas rätt att få uppgifter och utredningar som behövs för att bestämma värdet på en inkomstrelaterad servicesedel tillämpas vad som i 14 a § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården föreskrivs om myndigheternas rätt att få uppgifter för att klientavgifter ska kunna fastställas. Klienten ska lämna nödvändiga inkomstuppgifter för beviljandet av servicesedeln.

Kommunen kan inte ta ut någon klientavgift av den som betalar en tjänst med servicesedel.

En klient har inte rätt att få ersättning enligt sjukförsäkringslagen för sin självriskandel.

För resekostnader kan dock ersättning fås enligt vad som anges i sjukförsäkringslagen. Tjänster som tillhandahålls med en servicesedel berättigar inte till hushållsavdrag.

Kommunen kan som kriterium för godkännandet av serviceproducenter ställa att en tjänst som produceras mot servicesedel får kosta högst ett visst eurobelopp. Priset kan också överlåtas för att fritt bestämmas av marknaden.

Klient- och patienthandlingar som uppkommer i samband med ordnandet eller genomförandet av en tjänst mot servicesedel utgör myndighetshandlingar. Även om serviceproducenten avfattar handlingarna i samband med att en tjänst tillhandahålls är det kommunen som i egenskap av registerförare i sista hand ansvarar för hanteringen av handlingarna. De med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna väsentliga uppgifterna ska alltid föras in i kommunens eget klient- eller patientregister när en tjänst har genomförts. Serviceproducenten och kommunen ska också försäkra sig om att de med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna nödvändiga uppgifterna överförs från den ena parten till den andra under de olika servicefaserna. Detta bidrar till att varje patients och klients handlingar bildar en för patientens respektive klientens vård eller omsorg nödvändig fortlöpande helhet, som avgörandena om vården och omsorgen ska grunda sig på.

6.1.4 Kommunen som registeransvarig

Kommunen utgör en i personuppgiftslagen avsedd registeransvarig för de patient- och klienthandlingar som uppkommer inom den service som ordnas genom servicesedlar. När serviceproducenten hanterar handlingarna ska bestämmelserna om hantering av kommunala handlingar iakttas.

I hälso- och sjukvårdslagstiftningen föreskrivs om skyldigheten att föra register. En yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården har lagstadgad skyldighet att förvara patienternas journalhandlingar och ska därför föra register och spara en kopia av varje handling som han eller hon har sänt till kommunen för att kunna förete dem för hälso- och sjukvårdsmyndigheterna i anslutning till eventuella patientskadeärenden eller övriga tillsynsärenden. En serviceproducent är skyldig att spara kopior av de handlingar som denne har sänt till kommunen under en lika lång tidsperiod som kommunen enligt lagen är skyldig att förvara handlingar. Samma gäller användningsloggfiler.

Klient- och patienthandlingar som uppkommer i samband med ordnandet eller genomförandet av en tjänst mot servicesedel utgör myndighetshandlingar.

Även om serviceproducenten avfattar handlingarna i samband med att en tjänst tillhandahålls är det kommunen som i egenskap av registerförare i sista hand ansvarar för hanteringen av handlingarna. De med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna väsentliga uppgifterna ska alltid föras in i kommunens eget klient- eller patientregister när en tjänst har genomförts. Serviceproducenten och kommunen ska också försäkra sig om att de med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna nödvändiga uppgifterna överförs från den ena parten till den andra under de olika servicefaserna. Detta bidrar till att varje patients och klients handlingar bildar en för patientens respektive klientens vård eller omsorg nödvändig fortlöpande helhet, som avgörandena om vården och omsorgen ska grunda sig på.

Serviceproducenten ska avfatta de handlingar som innehåller klient- och patientuppgifter på motsvarande sätt som i sin egen verksamhet och på det sätt som personupp-

giftslagen, patientlagen och klientlagen inom socialvården förutsätter. Med egen verksamhet avses kommunens egen serviceproduktion. När serviceproducenten hanterar klient- och patienthandlingar ska denna också iakttä bestämmelserna om hantering av kommunala handlingar. Serviceproducenten ska hantera handlingarna på motsvarande sätt som lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården förutsätter. Om serviceproducenten i sin verksamhet avfattar handlingar manuellt ska kommunen se till att de aktuella handlingarna vid utnyttjande av servicesedel förs in i det elektroniska systemet på motsvarande sätt som i fråga om tjänster som kommunen själv producerar.

En klient kan framställa en begäran om utövande av rätten till insyn eller om rättelse av en uppgift till den registeransvarige, d.v.s. till kommunen eller direkt till serviceproducenten, om serviceproducenten och kommunen särskilt har kommit överens om det. Kommunen är dock den instans som i sista hand avgör begäran om insyn eller rättelse.

Eftersom det är fråga om myndighetshandlingar, beslutar kommunen i egenskap av registeransvarig alltid om utlämnandet av uppgifter. De bestämmelser om att utlämna och hemlighålla handlingar vilka finns i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet tillämpas även då handlingarna förvaltas av en serviceproducent. Behandlingen av handlingarna regleras även genom lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007).

Klient- och patienthandlingar som uppkommer i samband med ordnandet eller genomförandet av en tjänst mot servicesedel utgör myndighetshandlingar. Även om serviceproducenten avfattar handlingarna i samband med att en tjänst tillhandahålls är det kommunen som i egenskap av registerförare i sista hand ansvarar för hanteringen av handlingarna. De med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna väsentliga uppgifterna ska alltid föras in i kommunens eget klient- eller patientregister när en tjänst har genomförts. Serviceproducenten och kommunen ska också försäkra sig om att de med avseende på ordnandet och genomförandet av tjänsterna nödvändiga uppgifterna överförs från den ena parten till den andra under de olika servicefaserna. Detta bidrar till att varje patients och klients handlingar bildar en för patientens respektive klientens vård eller omsorg nödvändig fortlöpande helhet, som avgörandena om vården och omsorgen ska grunda sig på.

6.1.5 Ansvarsförbindelser, försäkringar och skadestånd

Eventuella skador ersätts primärt med stöd av serviceproducentens försäkring, och i sista hand ansvarar serviceproducenten för dessa enligt skadeståndslagen. Kommunen ansvarar inte för skador som har orsakats mottagaren av serviceproducentens tjänster.

Om en tjänst måste göras om eller om en klient behöver en annan tjänst på grund av en orsak som beror på serviceproducentens fel eller felaktigt utfört ingrepp, är det serviceproducenten som ansvarar för kostnaderna.

6.1.6 Beskattning

Inkomstbeskattning

Servicesedeln utgör en för mottagaren skattefri förmån. För att en servicesedel ska vara skattefri förutsätts att den

- beviljas för klart och tydligt bestämda tjänster
- är personlig och inte kan överföras på någon annan
- inte består av pengar som betalas direkt till klienten och som klienten själv kan besluta om hur de disponeras.

Vid användningen av servicesedel berättigar inte klientens självrisk till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

Mervärdesbeskattning

Enligt 34 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av hälso- och sjukvårdstjänster. Med hälso- och sjukvårdstjänster avses åtgärder för att bestämma en människas hälsotillstånd samt funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa eller upprätthålla hennes hälsa samt funktions- och arbetsförmåga, om det är fråga om

- vård vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård som upprätthålls av staten eller kommunen eller vård som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård
- vård som ges av en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

Enligt 37 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av tjänster och varor i form av socialvård. Med socialvård avses verksamhet som bedrivs av staten eller kommunen samt verksamhet som bedrivs av någon annan producent av socialvårdstjänster under övervakning av socialmyndigheterna, då verksamheten har till syfte att sörja för vården om barn och ungdomar, barndagvården, äldreomsorgen, omsorgen om utvecklingsstörda, andra tjänster och stödåtgärder för handikappade, missbrukarvården samt annan motsvarande verksamhet.

6.1.7 Tillsyn över efterlevnaden av regelboken och ansvarspersoner för verksamheten

Kommunen är med stöd av lagen om servicesedlar skyldig att utöva tillsyn över nivån på de tjänster som privata serviceproducenter producerar och att avföra en serviceproducent från förteckningen över godkända serviceproducenter, såvida bestämmelserna i regelboken inte iakttas. När en klient använder en servicesedel står inte kommunen i avtalsförhållande till den privata serviceproducent som producerar social- och hälsovårdstjänsterna. Kommunen och serviceproducenten utser till namnet eller ställningen en eller flera personer som kontaktpersoner och ansvarspersoner för fullföljandet av verksamheten med servicesedlar och mottagare av anmälningar.

6.1.8 Ändring av och giltighetstid för regelboken

Kommunen har rätt att ändra bestämmelserna i regelboken och dess bilagor. Kommunen ska skriftligen meddela serviceproducenten om ändringar omedelbart efter att ett ändringsbeslut har fattats. Om serviceproducenten inte vill binda sig till de ändrade reglerna, ska denna skriftligen meddela kommunen om detta inom två månader efter att ändringsanmälan har sänts. Om ovan nämnda anmälan inte lämnas in till kommunen, förbinder sig serviceproducenten att iaktta de ändrade villkoren från och med det i ändringsanmälan angivna datumet, dock tidigast två månader efter att ändringsanmälan har sänts. En regelbok gäller i allmänhet tills vidare.

6.1.9 Återkallande av godkännandet av en serviceproducent

Kommunen har rätt att återkalla en för serviceproducenten beviljad fullmakt att verka inom systemet med servicesedlar och att avföra serviceproducentens namn från förteckningen över godkända serviceproducenter omedelbart utan uppsägningstid, om

- serviceproducenten inte iakttar god vård- eller servicepraxis
- serviceproducenten trots en skriftlig uppmaning från kommunen låter bli att iaktta villkoren i regelboken
- serviceproducenten har blivit betalningsoförmögen, inte har kunnat sköta sina räkningar senast på förfallodagen, har inlett ackordförfarande, har försatts i likvidation eller omedelbart hotas av att försättas i likvidation
- serviceproducenten eller någon person i ledningen hos denna har dömts som skyldig till brott som hänför sig till näringsverksamheten.

6.2 Regelbokens servicerelaterade del – servicerelaterade villkor för godkännande

1. Klienter och patienter inom systemet med servicesedlar

Här fastställs de egenskaper hos en klient som möjliggör eller förhindrar att en servicesedel beviljas. Kommunen har rätt att bestämma vem som beviljas en servicesedel.

2. Tid inom vilken en tjänst som tillhandahålls med en servicesedel ska fås

Här fastställs den maximala tiden för hur länge det får ta för en serviceproducent att göra sig beredd att tillhandahålla en tjänst som tillhandahålls mot en servicesedel. Inom lagstiftningen som gäller social- och hälsovårdsområdet har det för en del av tjänsterna slagits fast en maximitid för hur länge det får ta innan en tjänst tillhandahålls. De här bestämmelserna ska beaktas också i regelboken. Tillhandahållandet av en tjänst bör alltid ske inom den tidsfrist som har fastställts som skälig.

3. Behörighetsvillkor för serviceproducentens personal

Här fastställs exempelvis vilka utbildnings- och erfarenhetskrav som ställs på serviceproducentens personal.

De utbildnings- och erfarenhetskrav som ställs på personalen står i direkt kontakt med kvaliteten på tjänsten. Minimikravet fastställs i lagen. Behörighetsvillkoren för personalen kan gälla exempelvis avläggande av en viss examen, erfarenhetsår, antal ingrepp/åtgärder eller andra faktorer som påvisar en professionell behörighet.

4. Krav på serviceinnehåll

Avsikten är att servicen omfattar åtminstone det innehåll i och den kvalitet på tjänsten som har slagits fast i regelboken. I kraven på serviceinnehåll fastställs vad produktionen av en tjänst omfattar. Vid definieringen av innehållet går det att dra nytta av god service- och vårdpraxis inom respektive verksamhetsområde.

5. Tilläggstjänster som klienten köper

Här fastställs sådana tilläggstjänster relaterade till servicen vilka klienten måste betala själv till fullt belopp.

6. Serviceproducentens rapport till kommunen

Serviceproducenten ansvarar alltid för att en rapport sänds till kommunen. Kommunen sparar de handlingar som har uppkommit i anslutning till service sedlarna i ett eget register. I punkten fastställs formen för serviceproducentens rapport och inom vilken tid den ska sändas till kommunen.

7. Uppföljning av och rapportering om särskilda kvalitetsindikatorer

De kvalitetsindikatorer som serviceproducenterna ska följa fastställs av kommunen. Dessutom fastställs formen för serviceproducentens rapport om kvaliteten på servicen och den tid inom vilken den ska sändas till kommunen.

8. Ansvar för fel

Här fastställs de fel som serviceproducenten och kommunen ansvarar för.

9. Oberoende hos den som beviljar servicesedlar

Syftet med bestämmelsen i fråga är att trygga oberoendet för den som har fattat beslut om beviljandet av en servicesedel och för serviceproducenten.

I punkten definieras förbjudna dubbelroller. I fråga om oberoende kan exempelvis följande slås fast:

En person som på kommunens vägnar har fattat beslut om beviljandet av servicesedel kan inte stå i ett anställnings-, uppdrags- eller tjänsteförhållande till serviceproducenten som tillhandahåller service mot servicesedlar. En person som har beviljat en servicesedel får inte heller ha ett betydande innehav eller utöva betydande bestämmanderätt hos serviceproducenten eller i en sammanslutning som hör till samma koncern som serviceproducenten

10. Strykning av klienter och patienter från kommunens egen servicekö

Här kan kommunen fastställa när en klient som har fått en servicesedel stryks från kommunens egen servicekö.

11. Uppgifter från kommunen till serviceproducenten

Serviceproducenten ska få nödvändiga uppgifter om klienten. Inom social- och hälsovårdstjänsterna är det nödvändigt att känna till klientens service- och vårdhistoria för att tjänsterna ska kunna tillhandahållas på ett tillbörligt sätt. Här fastställs de uppgifter som kommunen ger till serviceproducenten innan servicen tillhandahålls.

12. Servicesedelns värde och prissättning av verksamheten med servicesedlar

Det här temat behandlas noggrannare i kapitel 8.

13. Datasystem

Av en serviceproducent kan krävas ett sådant datasystem med hjälp av vilket det går att överföra uppgifter till kommunens system. De krav som ställs på nödvändiga datasystem fastställs i regelboken.

III FAKTORER SOM INVERKAR PÅ PRISSÄTTNINGEN AV OCH VÄRDET PÅ SERVICESEDLEN

7. Vad föreskrivs i lagstiftningen om prissättningen av servicesedlar?

Grundtanken med lagstiftningen om servicesedlar är att den självriskandel som klienten betalar inte ska vara bunden till lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården. Självriskandelarna kan överskrida de maximibelopp som föreskrivs i lagen.

Kommunernas förtroendevalda beslutar om valet av prissättningspolitik för servicesedlar och om den prissättningsmodell som ska användas. Prissättningsbeslutet ska fattas så att alla medborgare oavsett inkomster och förmögenhet ska ha möjlighet till valfrihet. I praktiken fattas ett flertal beslut som gäller prissättningen av servicesedeln så att självrisken för låginkomsttagare antingen motsvarar eller ligger i närheten av klientavgifterna för offentlig service. En prissättning som utformas på detta sätt ger alla möjligheter att bruka tjänster som betalas med servicesedlar.

7.1 Grundlagen

19 § Rätt till social trygghet

Alla som inte förmår skaffa sig den trygghet som behövs för ett människovärdigt liv har rätt till oundgänglig försörjning och omsorg.

Genom lag ska var och en garanteras rätt att få sin grundläggande försörjning tryggad vid arbetslöshet, sjukdom, arbetsförmåga och under ålderdomen samt vid barnafödelse och förlust av en försörjare.

Det allmänna ska, enligt vad som närmare bestäms genom lag, tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälso- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Det allmänna ska också stödja familjerna och andra som svarar för omsorgen om barn så att de har möjligheter att trygga barnens välfärd och individuella uppväxt.

Det allmänna ska främja vars och ens rätt till bostad och möjligheter att själv ordna sitt boende.

Enligt 19 § 3 mom. i Finlands grundlag ska det allmänna tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälso- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa enligt vad som närmare bestäms genom lag. Utgångspunkten för en bedömning om tjänsterna kan anses vara tillräckliga har varit en sådan nivå på tjänsterna som ger alla människor förutsättningar att fungera som fullvärdiga medlemmar i samhället. Enligt grundlagen har alla rätt till oundgänglig försörjning och omsorg, till den trygghet som behövs för ett människovärdigt liv har. Servicesedeln är ett sätt för det allmänna att fullgöra sin skyldighet att tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälso- och sjukvårdstjänster.

7.2 Grundlagsutskottets utlåtande

8 § Højande av servicesedelns värde

Värdet på en servicesedel ska höjas till ett högre värde än vad som följer av 7 § 1 mom., om klientens eller familjens försörjning eller klientens lagstadgade underhållsskyldighet annars äventyras eller om detta behövs med hänsyn till andra försörjningsaspekter.

Värdet på en servicesedel ska höjas genom beslut.

Grundlagsutskottet förutsatte i sitt utlåtande om regeringens proposition med förslag till lag om servicesedlar att kommunen inte bara har en möjlighet utan också en skyldighet att höja servicesedelns värde så att var och en tillförsäkras tillräckliga social-, hälso- och sjukvårdstjänster enligt 19 § i grundlagen.

Grundlagsutskottets utlåtande innebär att de klientavgifter som tas ut för social-, hälso- och sjukvårdstjänster kopplade till 19 § 3 mom. i grundlagen inte får vara så stora att de behövande inte har möjlighet att få dem. Det här innebär att kommunen och dess förtroendevalda bär ansvaret för fastställandet av värdet på servicesedeln och för beslutsfattandet som gäller klientens självriskandel. I praktiken bör man sträva efter att alla medborgare oavsett inkomster och förmögenhet har möjlighet att dra nytta av den valfrihet som servicesedeln erbjuder.

7.3 Lagstiftningen om servicesedlar

7.3.1 Skälig självriskandel för klienten

7 § Hur servicesedelns värde bestäms

Kommunen ska bestämma servicesedelns värde så att det är skäligt med tanke på klienten. Frågan om värdet är skäligt ska bedömas med hänsyn till de kostnader som föranleds kommunen för tillhandahållande av motsvarande tjänst som kommunens egen produktion eller för anskaffning av tjänsten som en köpt tjänst samt den uppskattade självriskandel som ska betalas av klienten.

Enligt 1 mom. ska kommunen bestämma servicesedelns värde så att det är skäligt med tanke på klienten. Frågan om värdet är skäligt ska bedömas med hänsyn till både de kostnader som föranleds kommunen för tillhandahållande av tjänsten på olika sätt och den självriskandel som ska betalas av klienten. Med beaktande av kravet på skälighet ska servicesedelns värde bestämmas så att servicesedeln utgör ett faktiskt alternativ för att använda tjänsten. Å andra sidan kan kommunens betalningsandel, värdet på servicesedeln, inte bli oskäligt större än priset för att producera tjänsten i egen regi.

7.3.2 Höjande av servicesedelns värde

8 § Höjande av servicesedelns värde

Värdet på en servicesedel ska höjas till ett högre värde än vad som följer av 7 § 1 mom., om klientens eller familjens försörjning eller klientens lagstadgade underhållsskyldighet annars äventyras eller om detta behövs med hänsyn till andra försörjningsaspekter.

Värdet på en servicesedel ska höjas genom beslut.

Värdet på en servicesedel ska vara högre än vad som följer av 7 § 1 mom., om klientens självriskandel blir så stor att klientens och familjens försörjning eller klientens lagstadgade underhållsskyldighet äventyras eller om detta behövs med hänsyn till andra försörjningsaspekter. Tillämpandet av bestämmelsen om höjande av servicesedelns värde ska bedömas från fall till fall.

Syftet med bestämmelsen är att sänka den andel av priset på en tjänst som ska betalas av klienten och bestämmelsen motsvarar den möjlighet för kommunen att sänka eller efterskänka en klientavgift som följer av 11 § 2 mom. i klientavgiftslagen. Höjande av servicesedelns värde kan sålunda vara en primär åtgärd också med tanke på beviljandet av utkomststöd.

Målet är att klienterna oavsett inkomster och förmögenhet ska ha lika rätt till alla kommunala social-, hälso- och sjukvårdstjänster. Genom att höja värdet på servicesedeln har den som behöver de tjänster som tillhandahålls mot servicesedeln möjlighet att utnyttja dem. Med stöd av bestämmelsen säkerställer man att alla medborgare har möjlighet att utnyttja servicesedlarna.

7.3.3 Avgiftsfria tjänster och hjälpmedel för medicinsk rehabilitering

7 § Hur servicesedelns värde bestäms

Värdet på servicesedlar som ges för anskaffning av sådana social- och hälsovårdstjänster som enligt 4 och 5 § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården är avgiftsfria för klienten ska bestämmas så att klienten inte behöver betala någon självriskandel. Med avvikelse från detta ska värdet på en servicesedel som ges för anskaffning av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering vara sådant att ett sedvanligt hjälpmedel som motsvarar klientens individuella behov kan skaffas med sedeln. Den klient som så önskar får dock skaffa ett hjälpmedel som är dyrare än värdet på servicesedeln, men han eller hon ska då själv betala skillnaden mellan priset på hjälpmedlet och servicesedelns värde.

I 7 § 2 mom. i lagen om servicesedlar föreskrivs om att sådana tjänster som enligt 4 och 5 § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården är avgiftsfria för klienten inte får innehålla någon självriskandel för klienten.

I samma moment föreskrivs det emellertid om en avvikelse från avgiftsfriheten i fråga om sådana hjälpmedel för medicinsk rehabilitering som avses i 5 § 1 mom. 7 punkten i klientavgiftslagen. Värdet på en servicesedel ska bestämmas så att klienten inte behöver betala någon självriskandel då han eller hon med en servicesedel skaffar ett sedvanligt hjälpmedel som motsvarar klientens individuella behov. Om klienten likväl vill skaffa ett dyrare hjälpmedel, ska han eller hon själv betala skillnaden mellan priset på hjälpmedlet och servicesedelns värde. På så sätt kan t.ex. en cancersjuk person för sitt individuella behov köpa

en naturfiberperuk som är dyrare än en vanlig peruk, om han eller hon är redo att betala prisskillnaden mellan produkterna.

I praktiken kan tjänster som har fastställts som avgiftsfria skaffas med servicesedel t.ex. så att kommunen bestämmer ett sådant värde på servicesedeln att det motsvarar det realistiska priset för att producera tjänsten. Det föreslås att i förteckningen över godkända serviceproducenter kan upptas de serviceproducenter som är redo att producera tjänsten till det angivna priset. I praktiken betyder det här att en s.k. pristaksmodell används som prissättningsmodell.

7.3.4 Tilläggsköp

7 § Hur servicesedelns värde bestäms

Då servicesedelns värde bestäms beaktas inte de tjänster som klienten på eget initiativ köper av serviceproducenten.

I det föreslagna 4 mom. anges att då servicesedelns värde bestäms beaktas inte de tjänster som klienten själv köper direkt av serviceproducenten. Med tjänster som klienten köper själv avses tjänster som inte ingår i den service-, vård-, behandlings- eller rehabiliteringsplan som utarbetats på basis av bedömningen av klientens behov av tjänster och för vilkas anskaffning det inte har beviljats någon servicesedel.

När en klient skaffar en behövlig tjänst med en servicesedel kan klienten om han eller hon så önskar köpa en tjänst som är dyrare än en tjänst som motsvarar behovet av service. Det här är uttryckligen möjligt i fråga om hjälpmedel för medicinsk rehabilitering. Klienten har genom att välja ett tilläggsköp godkänt en större självriskandel och betalar den till serviceproducenten. Klienten kan om han eller hon så önskar på egen bekostnad också köpa andra tjänster av serviceproducenten än de som omfattas av systemet med servicesedlar. Tilläggsköpen i fråga omfattas inte av systemet med servicesedlar.

Valfriheten stödjer möjligheten att göra tilläggsinköp. Var och en har rätt att använda sina inkomster och tillgångar på önskat sätt. I de villkor som ställs på serviceproducenterna kan kommunen ta ställning till t.ex. tilläggsinköp och marknadsföring av tjänster.

7.3.5 Tjänster som tillhandahålls i hemmet

10 § Servicesedelns värde då tjänster tillhandahålls i hemmet

Bestämmelser om värdet på servicesedlar för anskaffning av tjänster som tillhandahålls i hemmet finns i 29 a–29 g § i socialvårdslagen och i 20 § i folkhälsolagen (66/1972).

Prissättningen av servicesedlar för anskaffning av tjänster som tillhandahålls i hemmet har undantagsvis reglerats i lag. Enligt lagstiftningen om servicesedlar finns bestämmelser om värdet på servicesedlar för anskaffning av tjänster som tillhandahålls i hemmet vidare i kap. 3 a i socialvårdslagen och 20 § i folkhälsolagen.

Vid tillämpningen av lagarna är det viktigt att notera att lagen om servicesedlar är en allmän lag och att det i socialvårdslagen finns specialbestämmelser om hemservice och hemsjukvård. I konfliktsituationer går specialbestämmelserna före de allmänna bestämmelserna.

Regelbunden hemvård

Det högsta värdet av en servicesedel för hemservice och hemsjukvård är från och med den 1 januari 2012 minst 25 euro per timme. Servicesedel av högsta värde ges till hushåll vilkas bruttoinkomst inte överskrider den angivna inkomstgränsen. Servicesedelns värde ska emellertid oavsett inkomster vara minst 7 euro per timme.

TABELL 1. Inkomstgränser och sänkingsprocent för servicesedlar för hemservice och hemsjukvård från och med den 1 januari 2012.

Hushållets storlek, antal personer	Inkomstgräns euro / mån	Sänkingsprocent
1	528	35
2	975	22
3	1 528	18
4	1 890	15
5	2 288	13
6	2 627	11

När antalet familjemedlemmar är större än sex, höjs inkomstgränsen med 321 euro och betalningsprocenten sänks med en procentenhet för varje därpå följande person. Som inkomst räknas inte bostadsbidrag och andra stöd som betalas för ett visst ändamål.

För inkomst som överstiger inkomstgränsen sänks det fulla beloppet med sänkingsprocenten dividerad med 60. Med siffran 60 avses ett relationstal med hjälp av vilket man räknar ut priset per timme för tjänsten. Med den här formeln räknar man ut priset per timme för tjänsten vilket multipliceras med det månatliga timantalet i service- och vårdplanen. På så vis får man värdet på servicesedeln per månad.

Exempel

Hushåll med en person där inkomsterna är 900 euro per månad och servicesedelns högsta värde:

25 euro - $[(900 \text{ euro} - 528 \text{ euro}) \times 0,35 : 60] = 22,83 \text{ euro/timme}$.

- Kommunen kan besluta att avrunda den klientspecifika servicesedelns värde uppåt till förmån för klienten, till exempel till följande fem eller tio cent.
- Värdet på servicesedlar som beviljas för tillfällig hemservice fastställs av kommunen, sedeln ska emellertid ha ett skäligt värde. Sedeln kan ha antingen ett fast värde eller ett inkomstrelaterat värde.
- Oavsett servicesedelns värde är kommunen skyldig att betala till serviceproducenten högst det pris som avtalats mellan klienten och serviceproducenten.
- De inkomstgränser som används som grund för avgifter för regelbunden hemservice och hemsjukvård justeras enligt arbetspensionsindexet.

Tillfällig hemvård

För tillfällig hemvård kan tas ut en skälig avgift som kommunen bestämmer. För tillfällig hemsjukvård kan tas ut (1.1.2012–31.12.2013):

- högst 13,70 euro när hembesöket görs av läkare eller tandläkare
- högst 8,70 euro när hembesöket görs av sjukskötare eller hemvårdare.

För tillfällig hemsjukvård får däremot inte tas ut separat avgift av en person som får kontinuerlig hemsjukvård.

Avgifter för service under en närstående vårdarens ledighet

Vård som ges under närstående vårdarens ledighet får kosta vårdtagaren högst 10,60 euro per dag från och med den 1 januari 2012.

7.4 Serviceinnehåll – klient- och servicerelaterade villkor för godkännande

4 § Tjänster och serviceproducenter

Kommunen fastställer de social- och hälsovårdstjänster för vilka den använder servicesedlar i enlighet med 4 § 1 mom. 5 punkten i lagen om planering av och statsandel för social- och hälsovården (733/1992).

Kommunen ska godkänna de privata serviceproducenter vars tjänster får betalas med en servicesedel som kommunen beviljat.

Kommunen beslutar om de tjänster eller komplex av tjänster som tillhandahålls med servicesedlar. Klienten har inte en absolut rättighet till tjänster som produceras med en servicesedel även om kommunen använder servicesedlar. En ändamålsenlig behandling av en sjukdom kan t.ex. vara förknippad med omständigheter som förhindrar att servicesedlar används även om klienten önskar detta.

I den servicerelaterade delen i regelboken fastställs de patienter och klienter som omfattas av servicesedeln. I regelboken fastställs exempelvis de medicinska och övriga villkor för godkännande vilka möjliggör och förhindrar beviljandet av en servicesedel. I praktiken innebär det här att kommunen kan välja ut de klienter eller klientgrupper som servicesedeln är mest lämplig för. I fråga om hälsovårdstjänster möjliggör det här bildandet av en enhetlig klientgrupp, d.v.s. en segmentering av klienterna utifrån medicinska grunder. Det här underlättar prissättningen av den vård som klienterna behöver och ingår som ett led i nivåstruktureringen av vården.

5 § Villkor för godkännande av serviceproducenter

Kommunen kan godkänna endast serviceproducenter

5) som uppfyller de övriga krav som kommunen ställer med avseende på klienters eller klientgruppers behov, tjänsternas kvantitet eller kvalitet eller på förhållandena i kommunen eller andra liknande krav.

De krav som kommunen ställer och som avses i 1 mom. 5 punkten ska vara icke-diskriminerande och grunda sig på faktorer som kan bedömas objektivt.

I den servicerelaterade delen i regelboken fastställs de krav som kommunen särskilt har ställt. De viktigaste kraven med tanke på prissättningen av tjänsterna är

- Behörighetsvillkor för serviceproducentens personal
 - Här fastställs exempelvis vilka utbildnings- och erfarenhetskrav som ställs på serviceproducentens personal. De utbildnings- och erfarenhetskrav som ställs på personalen står i direkt kontakt med kvaliteten på tjänsten. Minimikravet fastställs i lagen. Behörighetsvillkoren för personalen kan stå i kontakt med exempelvis avläggande av en viss examen, erfarenhetsår, antalet ingrepp/åtgärder eller andra faktorer som påvisar en professionell behörighet.
 - Exempelvis specialistutbildning och ett bestämt antal av de kirurgiska ingrepp som ska utföras.
- Krav på serviceinnehåll
 - Förutom de lagstadgade kraven kan kommunen om den så önskar ställa krav på exempelvis linsmaterialet **för** de patienter som genomgår en starroperation.
 - Villkor i anslutning till verksamhetslokaler och deras utrustningsnivå.

8. Prissättningsmodeller för servicesedlar

8.1 Utgångspunkter för och begrepp relaterade till prissättningen

1. Grundlagsutskottet har i sina utlåtanden anfört att de avgifter som tas ut för tjänsterna ska fastställas på en sådan nivå att de som behöver tjänsterna kan utnyttja dem. Dessutom förpliktade grundlagsutskottet kommunerna att vid behov från fall till fall höja servicesedelns värde för att se till att kravet på medborgarnas jämlikhet i förhållande till valfriheten ska uppfyllas.
2. Enligt lagstiftningen om servicesedlar ska kommunen bestämma servicesedelns värde så att det är skäligt med tanke på klientens självriskandel. Frågan om värdet är skäligt ska dock bedömas med hänsyn till de kostnader som föranleds kommunen för tillhandahållande av motsvarande tjänst som kommunens egen produktion. I samband med att prissättningsmodeller för servicesedlar görs upp ska de bedömas ur följande perspektiv:
 - kommunens betalningsandel, d.v.s. värdet på en servicesedel, och
 - den självriskandel som ska betalas av klienten.Storleken på klientens självriskandel varierar hos olika serviceproducenter utan en övre gräns om priset på en tjänst utformas fritt på marknaden. Om det däremot sätts ett pristak för en tjänst begränsas klientens självrisk till ett bestämt belopp i euro.

3. Kommunen är skyldig att höja värdet på en servicesedel för en klient som är berättigad till att få en servicesedel om självriskandelen blir så stor att klientens försörjning äventyras.
4. Värdet på servicesedlar som ges för anskaffning av sådana social- och hälsovårdstjänster som är avgiftsfria för klienten ska bestämmas så att klienten inte behöver betala någon självriskandel. Det här innebär att kommunen är skyldig att vid prissättningen av servicesedeln använda en pristaksmodell.
5. Värdet på en servicesedel som ges för anskaffning av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering ska vara sådant att ett sedvanligt hjälpmedel som motsvarar klientens individuella behov kan skaffas med sedeln. Den klient som så önskar får dock skaffa ett hjälpmedel som är dyrare än värdet på servicesedeln, men han eller hon ska då själv betala skillnaden mellan priset på hjälpmedlet och servicesedelns värde.
6. Särskilda bestämmelser om värdet på servicesedlar för anskaffning av tjänster som tillhandahålls i hemmet finns i socialvårdslagen. I lagstiftningen finns även bestämmelser om en inskränkning av självriskandelen för användningen av servicesedeln för att ordna avlösning för närståendevårdare.
7. Kommunen fastställer innehållet i de tjänster som tillhandahålls med servicesedlar och de klienter som omfattas av systemet med servicesedlar.

Enligt lagstiftningen om servicesedlar beslutar kommunen om införandet av servicesedlar, om de tjänster som produceras med servicesedlar och om de klientgrupper som servicesedlarna omfattar samt också om en modell för prissättningen. I samband med att kommunen väljer en modell för prissättning är den inte skyldig att iaktta lagen om offentlig upphandling utan kan helt självständigt sätta ett pris. Kommunen kan om den så önskar konkurrensutsätta serviceproducenterna för att utreda vilka finns på marknaden och vad tjänsterna kostar.

När kommunen agerar på marknaden är den berättigad och skyldig att agera kostnadseffektivt och kostnadspåverkande i samband med att den gör val som gäller användningen av servicesedeln inom olika tjänster och vid prissättningen av servicesedeln.

8.2 Priset på en tjänst och servicesedelns värde

Kommunen ska utifrån en modell för prissättningen besluta om:

- ° priset på tjänsten
- ° servicesedelns värde

När kommunen beslutar om ett pris för en tjänst ska den välja ett pris som ligger mellan pristaket och marknadspriset. Vid beslut om värdet på servicesedeln väljer kommunen mellan ett jämnstort eller inkomstrelaterat värde.

Jämnstor servicesedel – lika stor för alla

Med en jämnstor servicesedel avses en servicesedel som har samma värde för alla klienter oberoende av klientens inkomster. Kommunen bestämmer servicesedelns värde, d.v.s. den andel som kommunen betalar av priset på tjänsten.

Prissättningsbeslutet förutsätter att beslutsfattarna i kommunen bedömer marknaden och konkurrensläget samt konsumentbeteendet hos olika klientgrupper. För att systemet med servicesedlar ska fungera måste alternativet med servicesedlar vara attraktivt för både serviceproducenterna och klienterna.

Inkomstrelaterad servicesedel – kommunen räknar ihop klientens och familjens inkomster

Med en inkomstrelaterad servicesedel avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens kontinuerliga och regelbundna inkomster. Ett minimi- och maximivärde slås fast för servicesedeln enligt de grunder som kommunen har fastställt. Ju högre inkomster desto större är också klientens självrisk.

Det är befogat att binda värdet på servicesedeln till brukarens betalningsförmåga i fråga om exempelvis sådana tjänster som kommer att brukas under en längre tidsperiod.

Pristak – slår fast ett maximipris på en tjänst

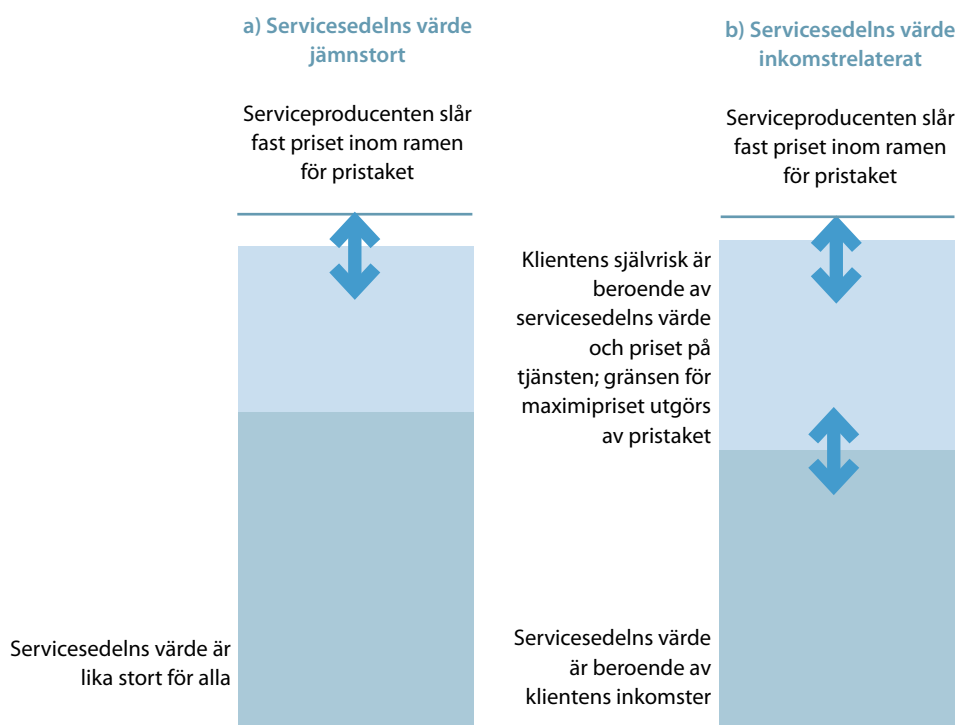
Med pristak avses det maximipris som kommunen betalar till serviceproducenten för en tjänst. I det ingår den andel som kommunen betalar (servicesedelns värde) och klientens självrisk. När kommunen beslutar om att sätta ett pristak på en tjänst fastställer den det maximipris som ska betalas till serviceproducenten. I praktiken ställer kommunen det maximipris som ska betalas för tjänsten som ett kriterium som ska godkännas av serviceproducenten. Det här innebär således att kommunen sätter ett pristak.

Serviceproducenten kan välja att prissätta sin tjänst under pristaket. Serviceproducenten kan emellertid inte sätta ett högre pris på tjänsten än pristaket. När priset är lägre än värdet på servicesedeln betalar kommunen endast priset på tjänsten. I praktiken bildar värdet på servicesedeln den undre gränsen för tjänsten. Vid modellen med ett pristak accentueras kvaliteten som en viktigare konkurrensfaktor än priset.

Pristak används exempelvis i följande situationer:

- tjänsterna är avgiftsfria för klienten, d.v.s. klienten betalar ingen självriskandel
- kommunen vill att klienternas självriskandel ska ligga på samma eller nästan samma nivå som klientavgiften för en offentlig tjänst
- på marknaden finns en eller ett antal serviceproducenter (någon har monopol på marknaden eller ett monopolistiskt marknadsläge råder på marknaden).

FIGUR 1. Pristak – jämnstor och inkomstrelaterad servicesedel.



Marknadspris – formas fritt på marknaden

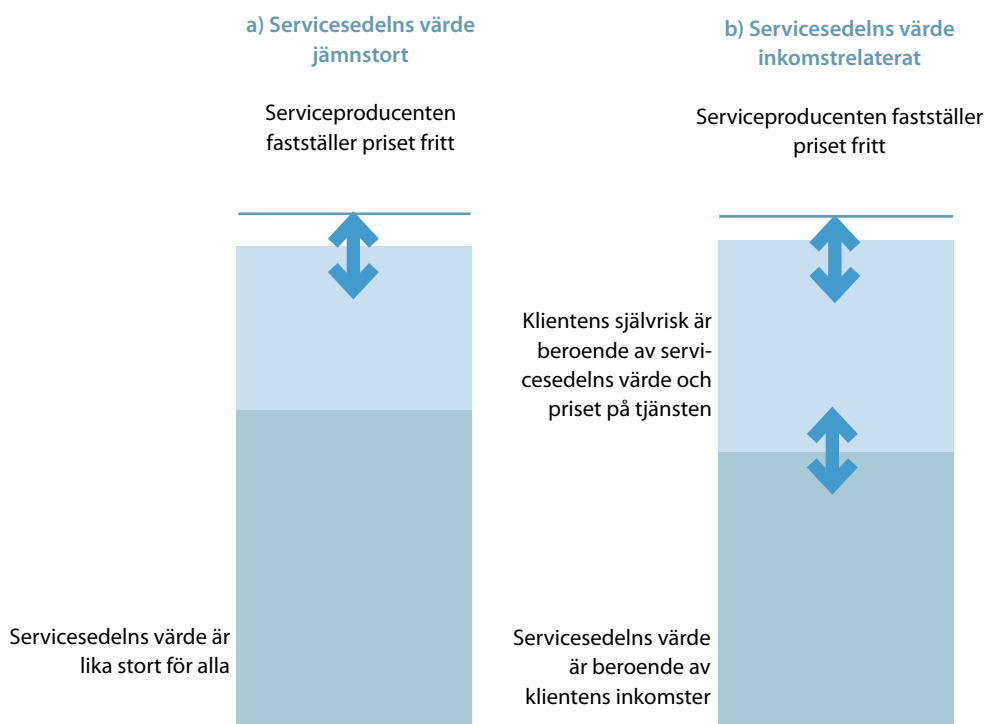
Kommunen låter det pris som ska betalas för en tjänst bildas fritt på marknaden. Kommunen tar inte ställning till den prissättning som en serviceproducent har utan det pris som en klient betalar för kommunens tjänst fastställs enligt de villkor som gäller på marknaden.

I marknadsprismodellen utformas priset via efterfrågan på och utbudet av tjänsten. På prisnivån inverkar i hög grad den redan existerande prisnivån. Efterfrågan på den kommunala servicesedeln kan höja priset om på marknaden inte uppstår nya konkurrenter för de nuvarande serviceproducenterna eller om utbudet är större än efterfrågan.

Användning av marknadspriset:

- prissättningen rekommenderas i de situationer där marknaden och konkurrensen är välfungerande och där klientens självriskandel hålls på en skälig nivå.

FIGUR 2. Marknadspris som utformas fritt – jämnstor och inkomstrelaterad servicesedel.



8.3 Beskrivning av marknadslägen

Blir kommunen en betalautomat till följd av ett marknadspris som bildas fritt?

Vid marknadsprissättningen kan det uppkomma ett automatiskt tryck på att höja värdet på en servicesedel eftersom till kommunens uppgifter hör att se till att klientens självriskandel är skälig. Exempel:

- Producenten höjer priset på tjänsten. Kommunen är skyldig att se till att klientens självriskandel är skälig vilket tvingar kommunen att höja servicesedelns värde varje gång som serviceproducenten gör en prisförhöjning. En klient kan också hos kommunen ansöka om en höjning av servicesedelns värde vilket orsakar en betydande ökning av kommunens arbetsmängd.
- Prisnivån för en tjänst stabiliserar sig på en hög nivå. Om servicesedeln är jämnstor för klienterna kommer som brukare av tjänsten att utkristalliseras de klienter som är höginkomststagare eller förmögna.

Kommunen ska noggrant överväga när den ska använda sig av en marknadsprissättning och när av ett pristak. Riskerna som är relaterade till marknadsprissättningen ska medvetandegöras i samband med att ett beslut om prissättningen fattas. Det ligger inte i kommunens och kommuninvånarnas intresse att bli en betalautomat.

Är kommunen kapabel att fatta prissättningsbeslut som fungerar på marknaden?

Har kommunen kännedom om marknadsstrukturen i dess område och om de serviceproducenter som är verksamma i området? På en marknad som föreställs vara välfungerande finns det kanske inte tillräckligt med aktörer för att en reell konkurrens ska kunna uppstå. Exempel:

- Kommunen har beslutat att använda sig av en marknadsprissättning. Serviceproducenterna utnyttjar marknadsprissättningen och höjer priset på tjänsten. Klienternas vilja att använda tjänsten med en servicesedel avtar i och med att självriskandelen blir för stor.
- Kommunen har beslutat om att ett pristak ska sättas. Serviceproducenterna godkänner inte det pristak som kommunen har satt. Ett fåtal serviceproducenter leder till att det på marknaden inte finns ens en enda servicesedelproducent. Kommunen utsätts för ett tryck på en höjning av pristaket för tjänsten.

Kommunen behöver för att kunna fatta ett prissättningsbeslut information om hur marknaden fungerar och om de rådande konkurrensförhållandena. Antalet serviceproducenter, marknadens storlek, konkurrensläget och den gällande prisnivån på tjänsterna inverkar på prissättningsbeslutet i fråga om servicesedeln. För att underlätta beslutsfattandet om det pris som ska betalas för en tjänst kan kommunen använda sig av information om exempelvis de genomsnittliga och lägsta kostnaderna för egna och andra kommuners köpta tjänster och kostnaderna för den egna serviceproduktionen i dagsläget. Kommunen bör se över grunden för sin prissättning regelbundet, följa utvecklingen av självriskandelen och utvärdera funktionsdugligheten och lämpligheten hos det prissättningsalternativ som den har valt.

Blir systemet med servicesedlar ett för dyrt försök för kommunen?

I samband med att prissättningsbeslutet fattas kan det hända att man inte i tillräcklig utsträckning beaktar de verkningar som införandet av servicesedlar har på totalkostnaderna och den egna serviceproduktionen. Exempel:

- Servicesedeln visar sig bli ytterst omtyckt och användningen av den är inte bunden till kommunens tillbudsstående anslag. Privata sektorn har kapacitet att tillmötesgå en ökad efterfrågan.
- Värdet på servicesedeln fastställs till en högre nivå än kostnaderna för kommunens egen produktion.
- Användningen av servicesedeln överför efterfrågan på tjänsten från den offentliga sektorn till en privat serviceproducent. Det här leder till att den egna kapaciteten inte används till fullo och till att serviceproduktionen blir ineffektiv.

Omfattningen av utbudet av servicesedlar ska bindas till kommunens tillbudsstående anslag. Värdet på servicesedeln och omfattningen av den ska stå i adekvat proportion till den egna produktionen, d.v.s. antalet servicesedlar f r inte bli fler utan att det på samma gång fästs uppmärksamhet vid läget i fråga om den egna serviceproduktionen och dess kapacitet och behov av utveckling.

Känner klienten till vilken service som han eller hon kan få med en servicesedel?

De t nster som anskaffas med hjälp av en servicesedel har inte alltid preciserats på ett tillräckligt utförligt sätt. Exempel:

- En klient tror sig anskaffa en t nst av ett visst slag med en servicesedel men t nsten visar sig till innehållet vara en annan.
- Klienten utgör från att han eller hon f r ett servicepaket med servicesedeln men det visar sig att en del av det  r till ggst nster som klienten ska betala med egna pengar.
- Klienten upplever att självriskandelen f r en t nst, i detta fall ett kirurgiskt ingrepp,  r överraskande stor i förhållande till innehållet i t nsten. Vid prissättningen av t nsten har det inte beaktats att olika hälsotillstånd hos klienterna eller ingreppets kravnivå inverkar på priset och vid prissättningen av t nsten accentueras kostnaden för den t nst som produceras för det dyraste klientsegmentet. Andelen klienter som h r till klientsegmentet i fråga uppgår dock enbart till cirka fem procent av dem som ska opereras.

I regelboken redogörs för innehållet i och kvaliteten på en t nst som anskaffas med en servicesedel. I regelboken beskrivs detaljerat hur innehållet i en t nst utformas. I regelboken fastställs bl.a. personalens behörighetsvillkor, erfarenhet och utbildning och de apparater och anordningar och det material som används vid produktionen av t nsten.

Genom att på ett noggrant sätt fastställa innehållet i en t nst kan en prisjämförelse göras av t nsterna. Klienten  r då medveten om vilken t nst som han eller hon håller på att anskaffa och kan vid behov reklamera innehållet i och kvaliteten på t nsten.

IV HUR AVFATTAS EN REGELBOK FÖR SERVICESEDLAR?

9. Hur skriver man en regelbok?

Den som skriver en regelbok har nytta av att bekanta sig med det material och de erfarenheter som finns. Information fås bl.a.:

- på adressen www.kommunerna.net
- genom att gå på kurser
- genom att rådfråga dem som har utarbetat regelböcker.

De regelböcker som har färdigställts kan användas som modeller för den egna regelboken. Genom att jämföra olika regelböcker får man en uppfattning om vilken praxis som passar kommunen bäst. Avsikten är att utarbeta en regelbok som beskriver de mål som kommunen själv har satt för användningen av servicesedlar och de villkor som ska ställas på serviceproducenterna och serviceinnehållet.

Faser i utarbetandet av en regelbok:	
1 Beredning	Till en början lönar det sig att sätta sig in i det material som finns: lagstiftning, regelböcker, kursmaterial och praxis i andra kommuner. Det är viktigt att förstå kommunens, klientens och serviceproducentens rättigheter, skyldigheter och ansvarsområden.
2 Avfattande	Regelboken kan avfattas av en enskild person eller en grupp sakkunniga i en kommun. Regelboken kan utarbetas av en enskild kommun eller av flera kommuner tillsammans. Även serviceproducenter kan delta i arbetet med regelboken.
3 Kommentarer	Det är bra att sända en regelbok för yttrande innan den behandlas i kommunens förvaltningsorgan. Regelboken kan exempelvis lämnas för yttrande till serviceproducenter i området och sakkunniga i andra kommuner.
4 Uppföljning	Man bör kontinuerligt följa om de villkor som har ställts på serviceproducenterna är tillräckliga och välfungerande. Nödvändiga ändringar i regelboken bör göras omedelbart.

- Som exempel kan nämnas att det har getts ut en regelbok för starroperationer och de som avfattade den gjorde sig förtrogna med lagstiftningen om service sedlar och lagstiftningen och anvisningarna om andra tjänster samt en rikssvensk regelbok för starroperationer. I avfattandet deltog **ögonläkare som utför kirurgiska ingrepp** på Helsingfors universitetssjukhus och inom den privata sektorn. Serviceproducenter och övriga intresserade fick på ett öppet sätt information om regelboken.

Vid arbetet med att göra upp en regelbok för barndagvården drog man nytta av regelboken för starroperationer. Regelboken avfattades av sakkunniga inom barndagvården i staden Uleåborg. Privata serviceproducenter deltog aktivt i diskussionerna kring frågor i anslutning till innehållet i regelboken.

10. Vad bör man beakta i samband med avfattandet av en regelbok?

Vid avfattandet av en regelbok bör man fästa uppmärksamhet vid följande faktorer:

tjänster	>	innehållet i och omfattningen av de tjänster som tillhandahålls med servicesedlar
klienter	>	vem kan beviljas en servicesedel?
serviceproducenter	>	villkor för godkännande av serviceproducenter
processer	>	processer i anslutning till tillhandahållandet av tjänster.

Tjänster

Till de viktigaste uppgifterna i samband med utarbetandet av en regelbok hör att definiera innehållet i tjänsten och redogöra för kvaliteten på tjänsten. Genom att på ett ingående sätt definiera tjänsten går det att göra en tillförlitlig prisjämförelse och utvärdera tjänsten på ett ändamålsenligt sätt. Definitionen av den tjänst som en kommun ska tillhandahålla med en servicesedel är lättare om kommunen har produktifierat de tjänster som den tillhandahåller i egen regi.

Omfattningen av de tjänster som tillhandahålls med servicesedlar är beroende av bl.a.:

- klientens vilja att ta emot den servicesedel som bjuds ut
- kapaciteten hos den egna serviceproduktionen att producera nödvändiga tjänster
- kapaciteten och viljan hos de i området verksamma serviceproducenterna att producera tjänster mot servicesedlar
- de ekonomiska verkningar som systemet med servicesedlar har.

En del kommuner vill avancera långsamt och är därför intresserade av att bedriva försöksverksamhet med servicesedlar. Man vill inte att införandet av servicesedlar ska medföra extra eller överraskande kostnader. Med hjälp av ekonomiska kalkyler kan man bedöma bl.a. antalet servicesedlar och de ekonomiska verkningarna av deras värde. Antalet beviljade servicesedlar kan bli fler om det finns förutsättningar för ett välfungerande och tillbörligt system med servicesedlar.

Klienter

Till kommunens uppgifter hör att bestämma vem som kan och vem som inte kan beviljas en servicesedel. Servicesedeln lämpar sig inte för alla klienter. De klienter som är i behov av omedelbar hjälp och personer som hänvisas till en tjänst mot sin vilja omfattas inte av

systemet med servicesedlar. Alla klienter och anhöriga har inte heller kapacitet att välja en serviceproducent. Klientens kapacitet att använda en servicesedel avvägs i samband med en bedömning av behovet av service.

En klient har rätt att vägra att ta emot en servicesedel. Klienten har emellertid inte rätt att kräva en servicesedel. Om klienten vägrar ta emot servicesedeln, ska kommunen erbjuda klienten en tjänst som ordnas på annat sätt.

Till kommunens uppgifter hör att erbjuda en klient tillräckligt med information om en servicesedel och stödja klientens val. Elektroniska system utvecklas i takt med att servicesedlarna blir vanligare vilket underlättar jämförelsen och valet av serviceproducenter.

Serviceproducenter

Kommunen beslutar om villkoren för godkännandet av serviceproducenter. Villkoren för godkännandet är lika för alla serviceproducenter och de bemöter serviceproducenterna på ett jämlikt sätt. För att ställa upp villkoren kan man stödja sig på exempelvis riktlinjerna för god medicinsk praxis eller avtal om köpta tjänster. För den som dryftar villkoren för godkännandet kan det vara bra att ta del av det som framgår av andra kommuners regelböcker. Villkoren för godkännande kan indelas i två huvudgrupper:

- lagstadgade villkor
- servicerelaterade villkor.

Fastställda villkor ska ses över vid behov.

Valet av serviceproducenter kan ske kontinuerligt eller med jämna intervaller. Serviceproducenterna ska i god tid informeras om faserna i urvalsprocessen och dess avancemang.

Processer

Införandet av servicesedlar förutsätter inte att det inrättas extra tjänster eller att det ingås nya anställningsavtal i kommunen. Det är exempelvis mest naturligt att informera klienten om servicesedeln och villkoren för och möjligheterna att använda den i samband med en bedömning av behovet av service.

Processerna bör vara effektiva och stödja sig på elektroniska lösningar. Genom att kommunen stödjer klienten vid valet av en serviceproducent genom att upprätthålla en servicesedelportal och genom att övergå till elektronisk penningrörelse och automatisk förmedling av uppgifter till registret som kommunen för kan användningen av servicesedlar öka utan att det administrativa arbetet ökar. I ett flertal kommuner är man dock tvungen att förlita sig på temporära lösningar tills dess att de elektroniska lösningarna blir tillräckligt utvecklade. Man är då tvungen att vara beredd på att det manuella arbetet kan öka vilket eventuellt kräver tilläggsresurser inom t.ex. ekonomiförvaltningen.

Införandet av systemet med servicesedlar påverkar bl.a. följande processer i kommunen:

- penningrörelse: betalning av tjänster som produceras med hjälp av systemet med servicesedlar
- godkännande av serviceproducenter: godkännande av serviceproducenter utifrån av kommunen ställda kriterier
- registerförlig av serviceproducenter
- registerföring av klient- och patientuppgifter
- information om systemet med servicesedlar till klienter och serviceproducenter

- utbildning av personalen: systemet med servicesedlar förutsätter att de kommunalt anställda är förtrogna med systemet med servicesedlar
- prissättning av servicesedlar: en nämnd beslutar om priset på en tjänst och om värdet på en servicesedel. För beslutsfattarna ska framläggas olika prissättningsalternativ och alternativens verkningar ska bedömas.

BILAGOR

Bilaga 1. Lagstiftning om servicesedlar

Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården 24.7.2009/569

1 § Lagens syfte

Syftet med denna lag är att med hjälp av servicesedlar inom social- och hälsovården öka valmöjligheterna för klienter och patienter, förbättra tillgången till tjänster samt främja samarbetet mellan den kommunala social- och hälsovården, det kommunala näringslivet och de privata serviceproducenterna.

2 § Tillämpningsområde

Denna lag tillämpas på användningen av servicesedlar för social- och hälsovårdstjänster som ordnas av kommunerna. Vad som i denna lag bestäms om kommuner gäller även samkommuner.

3 § Definitioner

I denna lag avses med

- 1) klient klienter enligt 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och patienter enligt 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992),
- 2) servicesedel en av den kommun som ansvarar för ordnandet av en social- och hälsovårdstjänst till mottagaren av tjänsten given utfästelse om att ersätta kostnaderna för en tjänst som tillhandahålls av en serviceproducent upp till det värde som kommunen fastställt på förhand,
- 3) inkomstrelaterad servicesedel en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster enligt vad kommunen bestämmer eller beror på att klientens inkomster beaktas enligt 3 a kap. i socialvårdslagen (710/1982) eller 10 a–10 c § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (734/1992),
- 4) självriskandel den andel av det pris för en tjänst av en privat serviceproducent som inte täcks av värdet av den servicesedel kommunen beviljat och som ska betalas av klienten.

4 § Tjänster och serviceproducenter

Kommunen fastställer de social- och hälsovårdstjänster för vilka den använder servicesedlar i enlighet med 4 § 1 mom. 5 punkten i lagen om planering av och statsandel för social- och hälsovården (733/1992).

Kommunen ska godkänna de privata serviceproducenter vars tjänster får betalas med en servicesedel som kommunen beviljat.

Kommunen ska föra en förteckning över de serviceproducenter som den godkänt. Uppgifter om serviceproducenterna, de tjänster de tillhandahåller och priset på tjänsterna ska finnas offentligt tillgängliga på internet och på annat lämpligt sätt. Närmare bestämmelser om de uppgifter som ska offentliggöras kan utfärdas genom förordning av social- och hälsovårdsministeriet.

Kommunen ska återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra serviceproducenten från förteckningen, om villkoren för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten ber att kommunen återkallar godkännandet.

5 § Villkor för godkännande av serviceproducenter

Kommunen kan godkänna endast serviceproducenter

- 1) som är införda i förskottsuppbördsregistret,
- 2) som uppfyller de villkor som ställs på verksamheten i fråga i lagen om privat socialservice (922/2011) och lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990), (22.7.2011/926)
- 3) vars tjänster åtminstone motsvarar den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet,
- 4) som har försäkring enligt patientskadelagen (585/1986) eller annan ansvarsförsäkring, vars försäkringsbelopp med beaktande av serviceverksamhetens art och omfattning kan bedömas vara tillräckligt för att de personskador som verksamheten eventuellt ger upphov till ska kunna ersättas och vilken till sina övriga villkor motsvarar sedvanlig ansvarsförsäkringspraxis, och
- 5) som uppfyller de övriga krav som kommunen ställer med avseende på klienters eller klientgruppers behov, tjänsternas kvantitet eller kvalitet eller på förhållandena i kommunen eller andra liknande krav.

De krav som kommunen ställer och som avses i 1 mom. 5 punkten ska vara icke-diskriminerande och grunda sig på faktorer som kan bedömas objektivt.

6 § Klientens ställning

När en kommun använder servicesedlar för att ordna sådan service som klienten behöver ska klientens inställning till att få servicesedlar om möjligt beaktas. Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar och då ska kommunen hänvisa klienten till kommunala tjänster som ordnas på annat sätt.

En klient som har fått en servicesedel ska ingå avtal med serviceproducenten om tillhandahållandet av tjänsten. Ett sådant avtalsförhållande omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Bestämmelser om hur en tvist mellan klienten och serviceproducenten som gäller avtalet kan föras till konsumenttvistenämnden finns i lagen om konsumenttvistenämnden (8/2007).

Kommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning när tjänster betalas med servicesedel, servicesedlens värde, serviceproducenternas priser, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stor den uppskattas vara samt om den klientavgift som bestäms för motsvarande tjänster enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Klienten ska ge de uppgifter som behövs för att bevilja en servicesedel. Klienten ska upplysas om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om honom eller henne och vilka upplysningar om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av hans eller hennes samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en behövlig utredning i saken.

Utöver det som anges i denna paragraf ska bestämmelserna i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och i lagen om patientens ställning och rättigheter tillämpas på klientens ställning.

7 § Hur servicesedelns värde bestäms

Kommunen ska bestämma servicesedelns värde så att det är skäligt med tanke på klienten. Frågan om värdet är skäligt ska bedömas med hänsyn till de kostnader som föränleds kommunen för tillhandahållande av motsvarande tjänst som kommunens egen produktion eller för anskaffning av tjänsten som en köpt tjänst samt den uppskattade självriskandel som ska betalas av klienten.

Värdet på servicesedlar som ges för anskaffning av sådana social- och hälsovårdstjänster som enligt 4 och 5 § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården är avgiftsfria för klienten ska bestämmas så att klienten inte behöver betala någon självriskandel. Med avvikelse från detta ska värdet på en servicesedel som ges för anskaffning av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering vara sådant att ett sedvanligt hjälpmedel som motsvarar klientens individuella behov kan skaffas med sedeln. Den klient som så önskar får dock skaffa ett hjälpmedel som är dyrare än värdet på servicesedeln, men han eller hon ska då själv betala skillnaden mellan priset på hjälpmedlet och servicesedelns värde.

Om servicesedelns värde är inkomstrelaterat, ska klienten få ett beslut om servicesedelns värde. I fråga om myndigheternas rätt att få uppgifter och utredningar som behövs för att bestämma värdet på en inkomstrelaterad servicesedel tillämpas vad som i 14 a § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården föreskrivs om myndigheternas rätt att få uppgifter för att klientavgifter ska kunna fastställas.

Då servicesedelns värde bestäms beaktas inte de tjänster som klienten på eget initiativ köper av serviceproducenten.

8 § Höjande av servicesedelns värde

Värdet på en servicesedel ska höjas till ett högre värde än vad som följer av 7 § 1 mom., om klientens eller familjens försörjning eller klientens lagstadgade underhållsskyldighet anars äventyras eller om detta behövs med hänsyn till andra försörjningsaspekter.

Värdet på en servicesedel ska höjas genom beslut.

9 § Begränsning av kommunens ansvar

Om det pris för en tjänst som klienten och serviceproducenten kommit överens om är lägre än värdet på servicesedeln, är kommunen skyldig att till serviceproducenten betala högst det pris som klienten och serviceproducenten kommit överens om.

10 § Servicesedelns värde då tjänster tillhandahålls i hemmet

Bestämmelser om värdet på servicesedlar för anskaffning av tjänster som tillhandahålls i hemmet finns i 29 a–29 g § i socialvårdslagen och i 20 § i folkhälsolagen (66/1972).

11 § Registerföring

Kommunen är en sådan registeransvarig som avses i personuppgiftslagen (523/1999) i fråga om de patient- och klienthandlingar som uppkommer i samband med en tjänst som ordnas med hjälp av servicesedel. När serviceproducenten hanterar handlingarna ska bestämmelserna om behandling av kommunens handlingar iakttas.

12 § Förhållande till sjukförsäkringsersättningen

En klient har inte rätt att få ersättning enligt sjukförsäkringslagen (1224/2004) för sin självrisandel. För resekostnader kan dock ersättning fås enligt vad som anges i sjukförsäkringslagen.

13 § Ändringssökande

I ett beslut om värdet på en inkomstrelaterad servicesedel eller om höjning av värdet på en servicesedel får ändring inte sökas genom besvär.

Klienten får inom 14 dagar från det att han eller hon fick del av beslutet framställa ett skriftligt rättelseyrkande hos det kollegiala organ som ansvarar för ordnandet av tjänsten i fråga i kommunen. Bestämmelser om hur anvisningar om framställande av rättelseyrkande ska ges finns i 46 § i förvaltningslagen (434/2003).

Beslut om värdet på en inkomstrelaterad servicesedel eller höjning av värdet på en servicesedel och beslut som organet har fattat med anledning av ett rättelseyrkande får delges klienten i brev per post. Om inte något annat visas, anses delfäendet då ha ägt rum den sjunde dagen efter det att beslutet postades under den adress som klienten uppgett. Bestämmelser om förfarandet i övrigt finns i förvaltningslagen.

Ändring i ett beslut som det kollegiala organet har fattat med anledning av ett rättelseyrkande får sökas hos förvaltningsdomstolen genom besvär i enlighet med förvaltningsprocesslagen (586/1996). Besvären får också lämnas in till organet, som ska sända dem till förvaltningsdomstolen tillsammans med sitt eget utlåtande.

I förvaltningsdomstolens beslut får ändring inte sökas genom besvär.

14 § Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 augusti 2009.

RP 20/2009, ShUB 14/2009, RSv 67/2009

Bilaga 2. Publikationer från projektet för servicedelar

Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa

Tuominen-Thuesen, M.

Sitran selvityksiä 9/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%209.pdf>

Palveluseteli: esiselvitys käyttäjätarpeista

E. Seppänen, V. Tapio

Sitran selvityksiä 10/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2010.pdf>

Kansallinen palveluseteliportaali: palvelukonseptin esiselvitys

T. Koivisto, A. Rasinen, L. Salmivali

Sitran selvityksiä 14/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2014.pdf>

Palveluseteli päivähoitossa

K. Siren, M. Tuominen-Thuesen

Sitran selvityksiä 17/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2017.pdf>

Palveluseteli kuntoutuksen ja apuvälineiden hankinnassa

Liira, Helena

Sitran selvityksiä 23/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2023.pdf>

Palveluseteli perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoitossa

Matti Liukko, Minna Tuominen-Thuesen, Eeva Juntunen

Sitran Selvityksiä 26/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2026.pdf>

Palvelusetelijärjestelmän juridinen viitekehys: sopimukset ja hyväksymiskriteerit

Koila, Turo

Sitran selvityksiä 27/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2027.pdf>

Palvelusetelin hinnoittelupolitiikan vaihtoehtoja ja malleja

Tuomo Melin, Minna Tuominen-Thuesen, Turo Koila

Sitran selvityksiä 28/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2028.pdf>

Palvelukortti maksamisen välineenä

Tolonen, Esa

Sitran selvityksiä 31/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2031.pdf>

Kansalaisten palveluseteli: selvitys kansalaisten osallistumisesta palvelusetelin kehittämiseen syksystä 2009 kesään 2010

Seppänen, Eija

Sitran selvityksiä 33/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42033.pdf>

Vårdval Halland-rapport + suomenkielinen tiivistelmä

Tuominen-Thuesen, Minna

Sitran selvityksiä 34/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42034.pdf>

Hollannin malli henkilökohtainen budjetti sosiaali- ja terveystaloudessa – suomenkielinen tiivistelmä KPMG:n laatimasta raportista: Description of the Dutch personal budget system -raportti kokonaisuudessaan englanniksi

Juntunen, Eeva

Sitran selvityksiä 37/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42037.pdf>

Hinta asiakasmaksulaskuun: kokemuksia ja suosituksia käyttöönottoon

Sutelainen, Juha

Sitran selvityksiä 42/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42042.pdf>

Palveluohjaus sosiaali- ja terveystaloudessa: palveluohjaushankkeen loppuraportti

Alatalo, Heidi

Sitran selvityksiä 46/ 2010. Helsinki: Sitra, 2011

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42046.pdf>

Palvelusetelin käyttöönoton taloudelliset vaikutukset

Sitran selvityksiä 47/2011. Helsinki: Sitra, 2011

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42047.pdf>

Palvelusetelin sähköinen tuki: sähköinen palveluseteli ja portaali

Lauri Salmivalli, Anni Rasinen, Valtteri Rantala, Tommi Koivisto

Sitran selvityksiä 48/ 2011. Helsinki: Sitra, 2011.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42048.pdf>

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja

Sitran selvityksiä 49/2011. Helsinki: Sitra, 2011.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A42049.pdf>

Selvitys palvelusetelin käyttöönotosta

Juntunen, Eeva

Sitran selvityksiä 61/2011. Helsinki: Sitra, 2011

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi61.pdf>

Kansalaiset vaikuttajina: Palveluseteli sosiaalisessa mediassa

Björklund Jenny, Hihnala Hanna & Seppänen Eija

Helsinki: KL-Kustannus, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kansalaiset_vaikuttajina_Palveluseteli_sosiaalisessa_medissa.pdf

Henkilökohtainen budjetti: Asiakaslähtöinen toimintamalli omaishoidossa

Patronen Mari, Melin Tuomo, Tuominen-Thuesen Minna, Juntunen Eeva, Laaksonen Sirpa & Karikko Wilhelmiina

Helsinki: KL-Kustannus, 2012

<http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra298.pdf>

Valinnanvapaus perusterveydenhuollossa: Kokemuksia Ruotsin ja Suomen käytännöistä

Paasoara Kirsi, Melin Tuomo, Tuominen-Thuesen Minna & Juntunen Eeva

Helsinki: KL-Kustannus, 2012

<http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra301.pdf>

REGELBÖCKER:

Palvelusetelin sääntökirja: yleinen malli

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Palvelusetelin_saantokirja_yleinen_malli.pdf

PRIMÄRVÅRD

Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Perusterveydenhuoltopalvelujen_saantokirja.pdf

Yleislääkärin vastaanotto – sairaanlapsen tutkimen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

SPECIALISERAD SJUKVÅRD

Ortopediska regelböcker

Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Napsusormipotilaan_leikkaus.pdf

Polven nivelkierukan repeämän tähytysavusteisen leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Polven_nivelkierukan_leikkaus_saantokirja.pdf

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Hyytelorakkopotilaan_leikkauksen_saantokirja.pdf

Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Isovarpaan_vaivasenluun_leikkauksen_saantokirja.pdf

Keskushermpinnepotilaan leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Keskihermpinnepotilaan_leikkauksen_saantokirja.pdf

Regelböcker för ögonsjukdomar

Glaukoomahoidon sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Glaukoomahoidon_saantokirja.pdf

Kaihileikkausten sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kaihileikkausten_saantokirja.pdf

MUN- OCH TANDHÄLSA

Suun terveydenhuollonsääntökirja

Helsinki: Sitra, 2012

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Suun_terveydenhuollon_saantokirja.pdf

REHABILITERING

Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Vuodeosastokuntoutuksen_saantokirja.pdf

Lymfaterapian sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Lymfaterapiapalveluiden_saantokirja.pdf

ÄLDREOMSORG

Kotihoidon sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kotihoidon_saantokirja.pdf

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun_palveluasumisen_saantokirja.pdf

HANDIKAPPSERVICE

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011 [http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Vammaispalvelulain_mukaisen_](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Vammaispalvelulain_mukaisen_henkilokohtaisen_avun_saantokirja.pdf)

[henkilokohtaisen_avun_saantokirja.pdf](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Vammaispalvelulain_mukaisen_henkilokohtaisen_avun_saantokirja.pdf)

BARNDAGVÅRD

Päivähoidon sääntökirja: Oulun kaupunki

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Paivahoidon_saantokirja.pdf

PÄIVÄHOITO

Päivähoidon sääntökirja: Oulun kaupunki

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Paivahoidon_saantokirja.pdf

BROSCHYRER:

Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä

Helsinki: Sitra, 2010

http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2011/Vastauksia_kysymyksiin_palvelusetelista.pdf

Svar på medborgarnas frågor om servicesedlar

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2011/Svar_pa_medborgarnas_fragor_om_service-sedlar.pdf

Servicedelen ökar medborgarnas valfrihet i fråga om kommunernas social- och hälsovårdstjänster. Med hjälp av den kan kommunen komplettera sina tjänster för medborgarnas bästa. Servicedelen kan användas av kommuner och samkommuner för att tillhandahålla social- och hälsovårdstjänster som då tillhandahålls av en av kommunen godkänd serviceproducent.

I den här boken har författarna sammanställt viktiga fakta om möjligheterna att införa servicedelar och om processen för införandet och prissättningen av dem. Tack vare servicedelen och klientens personliga budget kan man öka valfriheten. Dessutom kan tillgången till tjänster förbättras.

Servicedelguiden är avsedd för medborgarna och för de förtroendevalda och anställda i kommunerna. Boken innehåller information om verksamhetsmodeller som främjar medborgarnas valfrihet och om ett införande av dem i kommunerna. Den centrala utgångspunkten för guiden är att medborgarna ska ha valfrihet oberoende av de inkomster som de har.

SITRA



FOLKTINGET
SVENSKA FINLANDS FOLKTING