

Keski-Uudenmaan sote

Valinnanvapauskokeilu 2017 – 2018

Henkilökohtaisen budjetin kokeilu

Kokeilun ehdot ja periaatteet

Syyskuu 2017



KESKI-UUDENMAAN VALINNANVAPAUSSKOKEILU

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETTI
KESKI-UUDENMAAN SOTE

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Hyvinkään kaupunki
Järvenpään kaupunki
Mäntsälän kunta
Nurmijärven kunta
Pornaisten kunta
Tuusulan kunta

Sisällys

| | |
|---|----|
| Johdanto..... | 3 |
| 1. Keski-Uudenmaan valinnanvapauskokeilu | 4 |
| 2. Henkilökohtainen budjetti | 6 |
| 3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet..... | 10 |
| 4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet | 11 |
| 5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet..... | 12 |
| 6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen | 16 |
| Liitteet..... | 17 |
| Liite 1 Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat | 17 |
| Liite 2 Kokeilussa edellytettävät tietojärjestelmät | 17 |
| Liite 3 Sanasto..... | 18 |

Johdanto

Keski-Uudenmaan sote-hankkeen kunnat (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Pornainen, Nurmijärvi ja Tuusula) ovat mukana Sosiaali- ja terveysministeriön valinnanvapauskokeiluhankkeessa. Hankkeessa kokeillaan perusterveydenhuollon vastaanottopalvelujen suoraa valintaa, henkilökohtaisen budjetin valinnanvapautta sekä suun terveydenhuollon palvelujen suoraa valintaa, ja tuotetaan tietoa siitä, mitä mahdollinen valinnanvapaus sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä tulee käytännössä vaatimaan järjestäjältä, julkiselta palveluntuottajalta, yksityiseltä palveluntuottajalta, sekä kuntalaiselta.

Tämä sääntökirja on asiakirja, jolla palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset Keski-Uudenmaan valinnanvapauskokeilun henkilökohtaisen budjetin osuuden osalta. Tässä dokumentissa kuvataan miten kokeilussa määritellään seuraavat keskeiset seikat:

- asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palvelun järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet (sisältäen kriteerit palveluntuottajan hyväksymiselle ja vaatimukset palveluntuottajana toimimiselle)
- asiakas- ja palveluohjaus

Kokeilussa mukana olevat kunnat soveltavat tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita valinnanvapauskokeilussa. Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä palvelujen tuottajaksi kokeiluun.

Tässä dokumentissa kuvatut kokeilun ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajan 2017 - 2018. Kokeilun aikana ehtoihin ja periaatteisiin tehdään muutoksia vain erikseen sovittaessa yhteistyössä järjestäjän ja tuottajien kanssa.

Kaikessa toiminnassa kokeilun aikana toimitaan voimassa olevan lainsäädännön mukaan, oleellimpina sovellettavina kokeilua koskien Terveys- ja sosiaalihuoltolaki, Sosiaalihuoltolaki, Vammaispalvelulaki ja Palvelusetelilaki. Tässä dokumentissa käytetyt käsitteet on määritelty liitteessä 3.

1. Keski-Uudenmaan valinnanvapauskokeilu

Tausta

Sosiaali- ja terveystalvueluiden merkittävään kustannuskasvuun ja heikkenevään huoltosuhteeseen liittyen hallitus on esittänyt sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden järjestämistavan täydellistä uudistusta. Uudistuksen pohjimmaisena tavoitteena on kestävyysvajeen vähentäminen sote-kustannuksissa yhteensä 3 miljardilla eurolla vuoteen 2030 mennessä.

Osana sote-uudistusta hallitus on linjannut, että Suomessa otetaan käyttöön valinnanvapausmalli, jossa asiakas itse valitsee perustason palveluntuottajansa kelpoisuusehdot täyttävien julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntarjoajien joukosta. Samalla palveluiden järjestämisvastuu siirtyy maakunnille.

Asiakkaan valinnanvapautteen perustuva palveluiden järjestämissmalli parantaa kansainvälisten kokemusten mukaan yleensä palveluiden saatavuutta erityisesti tiheään asutuilla, yksityistä palvelutuotantoa houkuttelevilla alueilla. Valinnanvapauden muut vaikutukset eivät kuitenkaan ole ennalta tarkkaan selvillä. Erityisesti kustannusvaikutukset sekä peruspalveluiden että erityispalveluiden osalta ovat epäselviä. Myöskään kokemusta paljon erilaisia palveluita tarvitsevien asiakkaiden valinnanvapauden toteuttamisesta ei juuri ole. Vuosien 2017-2018 aikana Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa ja rahoittaa kunnissa ja kuntayhtymissä toteutettavaa valinnanvapauskokeilua, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa sote-palveluiden valinnanvapauden toteuttamiseen.

Keski-Uudellamaalla kokeilun toteuttavat kuusi Keski-Uudenmaan kuntaa muodostavat kansallisella tasollakin valinnanvapauskokeilua hyödyttävän kokonaisuuden sikäli, että ne eivät Mäntsälää ja Pornaisia lukuun ottamatta ole aikaisemmin tuottaneet palveluita yhdessä kuntayhtymä- tai isäntäkuntamallilla, vaan itsenäisinä kuntina. Valinnanvapauden järjestämisen lisäksi Keski-Uudellamaalla päästään tämän vuoksi kokeilemaan, kuinka erilaisilla sote-palveluiden järjestämisen taustoilla itsenäisesti toimineiden alueiden liittäminen yhteen yhteiseen valinnanvapausjärjestelmään toimii.

Hankkeen tavoitteet

Sote-palvelujen uudistamisella pyritään palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden, asiakaskokemuksen ja kustannustehokkuuden parantamiseen. Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaavat palvelut ja ratkaisu ongelmaan nopeasti ja tehokkaasti. Yhtenä keinona uudistuksen onnistumiseksi on asiakkaan valinnanvapauden lisääminen. Asiakkaan valinnanvapauden toteutumisen ehtona on kuitenkin, että:

- asiakas tuntee oikeutensa
- asiakkaalla on vaihtoehtoja mistä valita
- asiakkaan saatavilla on ymmärrettävää ja luotettavaa vertailutietoa vaihtoehtoista
- raha seuraa asiakasta joustavasti ja oikeudenmukaisesti valitulle palveluntuottajalle

Kokeilun ensisijaisena tavoitteena on luoda nykyistä vaikuttavampi sosiaali- ja terveystalvueluiden järjestämissmalli kasvattamatta kokonaiskustannuksia. Hankkeessa harjaannutetaan uutta toimintatapaa varten sekä kerätään tietoa ja kokemusta valinnanvapaudesta asiakkaan, palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan sekä ohjaavan ja valvovan viranomaisen näkökulmasta. Olennaista on järjestämissmallin jatkuva kehittäminen siten, että myös muut Suomessa valinnanvapausjärjestelmän piiriin tulevat alueet voivat hyödyntää Keski-Uudenmaan kuntien kokeilusta saatuja kokemuksia.

Keski-Uudenmaan kuntien alueella keskitytään erityisesti seuraaviin tavoitteisiin:

1. Satunnaisesti perustason vastaanottopalveluja käyttävien asiakkaiden ja potilaiden lääkäri- ja hoitajapalveluiden tuottaminen nykyistä asiakaslähtöisemmin ja tehokkaammin valinnanvapautta toteuttaen
2. Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelujen vaikuttavuuden ja laadun parantaminen henkilökohtaisella budjetoinnilla ja aktiivisella asiakkuuksien johtamisella
3. Suun terveydenhuollon palvelujen tuottaminen nykyistä asiakaslähtöisemmin, laadukkaammin, tehokkaammin sekä paremmalla vaikuttavuudella valinnanvapautta toteuttaen

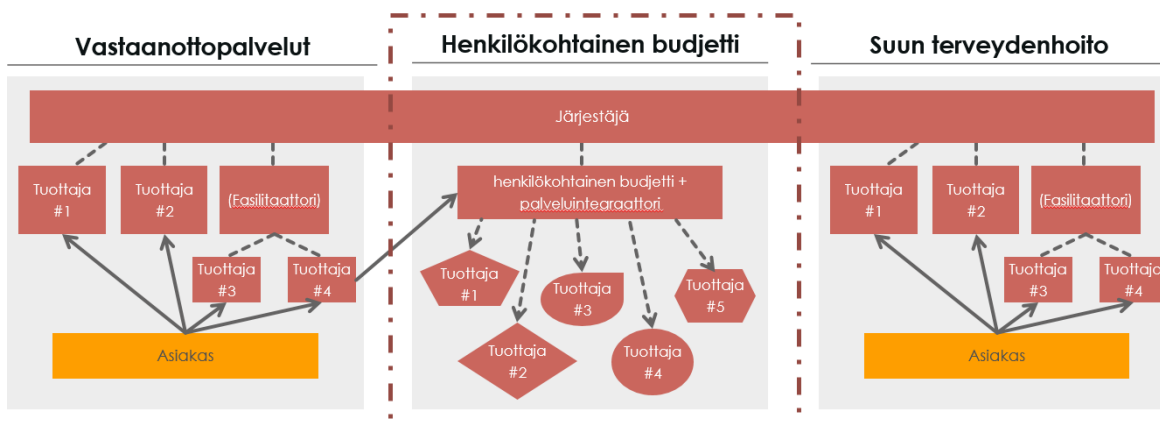
1) Perusterveydenhuollon suoran valinnan kokeilussa kunnan asukas valitsee yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan. Kokeiluun kuuluvat palvelut on rajattu vastaanottopalveluihin, joilla tarkoitetaan nykyisten perustason terveysasemapalvelujen tasoista hoitoa. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu asiakkaasta ja hänen tarvitsemistaan vastaanottopalveluista. Järjestäjä maksaa tuottajille korvauksen tuotetuista palveluista kapitaatioperiaatteen mukaisesti. Järjestelmässä pyritään lisäämään tuottajan mahdollisuuksia organisoida toimintansa tarkoituksenmukaisella tavalla.

2) Henkilökohtainen budjetointi on työkalu, joka mahdollistaa aiempaa ratkaisulähtöisempien palvelukokonaisuuksien muodostamisen erityisesti niille, jotka tarvitsevat useita eri palveluja. Henkilökohtainen budjetointi ja paljon palveluita käyttävien asiakkaiden aktiivinen ohjaaminen edistävät sosiaalitoimen ja terveydenhuollon integraatiota. Henkilökohtainen budjetointi mahdollistaa myös pitkälle erikoistuneiden pienten ja uusien palveluntuottajien hyödyntämisen palvelutuotannossa. Henkilökohtaista budjetointia tullaan kokeilun ensi vaiheessa soveltamaan rajatuissa asiakasryhmissä.

3) Suun terveydenhuollon suoran valinnan kokeilussa kuntien täysi-ikäiset neuvola-, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon palvelujen piiriin kuulumattomat asukkaat voivat valita suun terveydenhuollon palveluistaan vastaavan palveluntuottajan. Asiakas ei voi valita yksittäistä, nimettyä henkilöä palvelujensa tuottajaksi. Asiakkaan valinta voi kohdistua samanaikaisesti vain yhteen palveluntuottajaan. Suun terveydenhuollon kokeilun korvaus- ja rahoitusmalli perustuu kapitaatio- ja suoriterahoitukseen, jota säädellään kannustinmekanismein.

Hankkeen toteutus

Hanke koostuu kolmesta erillisestä kokonaisuudesta: 1) Perusterveydenhuollon suoran valinnan palvelut, 2) henkilökohtaisen budjetin kokeilu, sekä 3) suun terveydenhuollon suoran valinnan palvelut. Kuvassa 1 on kuvattu hankkeen toteutus kolmen pääteeman mukaisesti. Järjestäjä vastaa valinnanvapausmallin ja siihen liittyvien kolmen toimintamallin toteutumisesta ja yhteistyöstä.



Kuva 1. Hankkeen kolme osa-alueetta

2. Henkilökohtainen budjetti

Henkilökohtaista budjetointia tullaan kokeilussa soveltamaan rajatusti seuraavissa asiakasryhmissä: 1) aikuissosiaalityön sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen asiakkaat, 2) ikääntyneet (esim. säännöllisen kotihoidon asiakkaat), 3) kotipalveluja saavat lapsiperheet, sekä 4) vammais- palvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkaat. Kahdessa ensimmäisessä ryhmässä on olennaista löytää asiakkaalle sopivimmat palvelut, joiden avulla asiakas kykenee pärjäämään mahdollisimman itsenäisesti.

Erityisesti henkilökohtaisella budjetilla yritetään lisätä yritysten ja kolmannen sektorin palvelutarjontaa ja asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua palveluihin. Toimintamallilla ei saada mitattavia tuloksia tai säästöjä välttämättä lyhyellä aikavälillä, vaan vaikuttavuutta haetaan ennen kaikkea pidemmällä tähtäimellä.

Henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa tässä hankkeessa asiakkaan omien palveluiden suunnittelua toimivaksi ja tarpeenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Henkilökohtainen budjetti on rahasumma, jolla tarvittava tuki ja palvelut on mahdollista järjestää yksilöllisesti. Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakasryhmät hankkeessa ovat sellaisia, että asiakkuuksien aktiivinen johtaminen on tarpeen. Tätä varten kokeilussa mukana olevien kuntien asiakas-/palveluohjaajat perehtyvät perusteellisesti henkilökohtaisen budjetin määrittelyyn ja palvelujen valitsemisen ohjaamiseen ja opastamiseen kokeilun aikana. Asiakasohjaajien tehtävänä on suunnitella asiakkaalle yhdessä heidän kanssaan mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja vaikuttava palvelukokonaisuus.

Henkilökohtaisen budjetoinnin piiriin mahdollisesti kuuluvia palveluita käsitellään tarkemmin luvussa 5. Lääkäriin ja hoitajan vastaanottopalvelut tuotetaan valinnanvapauskokeilun vastaanotto- palvelujen osuuden mukaisesti tai nykyisen käytännön mukaan, mikäli asiakas ei erikseen listaudu valitsemalleen palveluntuottajalle.

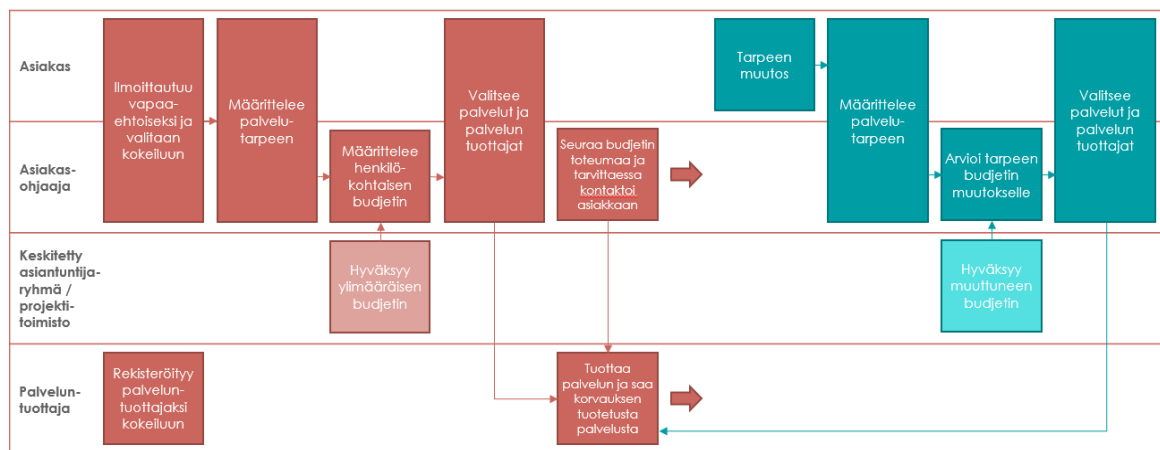
Kokeilussa järjestäjä määrittää ketkä ovat oikeutettuja henkilökohtaiseen budjettiin. Järjestäjä määrittää kullekin asiakkaalle henkilökohtaisen budjetin suuruuden perustuen aikaisempaan palvelukäyttöön ja palvelutarpeen arvioon. Viranomaispäätös perustuu monialaisen tiimin kokonaisvaltaiseen asiakkaan palvelutarpeen selvitykseen, jossa sosiaalityö on vahvasti mukana. Järjestäjä päättää myös tarvittaessa budjetin kasvattamisesta, mikäli se on asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin perusteella tähdellistä.

Kokeilun aikana työntekijöistä, jotka kokeilussa laativat palveluntarpeen arviointia sekä ohjaavat ja neuvovat asiakkaita palveluntuottajien valinnassa, käytetään yleisnimitystä asiakasohjaaja. Asiakasohjaajina kokeilun aikana toimivat laillistetut sosiaalityöntekijät, -ohjaajat, sairaanhoitajat ja muut ammattilaiset tehden palveluntarpeen arviointia sosiaalihuoltolain mukaisesti. Asiakasohjaaja -nimitys kuvaa pikemminkin työntekijän roolia kokeilussa asiakkaan palveluohjauksessa eikä viittaa uuteen ammattiryhmään tai -nimikkeeseen.

Henkilökohtaisen budjetin prosessi on kuvattu kuvassa 2. Asiakasohjaajat ovat keskeisessä roolissa henkilökohtaisen budjetin prosessissa ja asiakaskohtaamisissa. Asiakasohjaajalla on tiettyjen raamien puitteissa valta määrittellä budjetin suuruus sekä valvoa sen käyttöä. Keskitetyn asiantuntijaryhmän ja projektitoimiston tehtävänä on budjettien hyväksyminen sekä mahdollisten raamien ylittävien muutosten arviointi ja muuttaminen.

Henkilökohtaisen budjetin suuruus määritellään kullekin asiakasryhmälle, asiakasryhmän henkilökohtaisen budjetin piirissä olevien palveluiden keskimääräisistä kustannuksista. Kullekin asiakasryhmälle muodostetaan tarvittaessa useampi henkilökohtaisen budjetin luokka palvelutarpeen tason mukaan.

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan henkilökohtainen budjetti on käytettävissä kuukausitasolla (käytettävä summa/kk) ja asiakasohjaaja seuraa asiakkaan palveluiden toteutumista ja kustannuksia vähintään kuukausittain. Mikäli asiakkaan palvelunkäytössä on huomattavia poikkeamia tai asiakkaan palvelunkäyttö ei vaikuta pysyvän budjetissa, tulee asiakasohjaajan ottaa yhteys asiakkaaseen, käydä tilanne läpi ja tukea asiakasta henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvien palveluiden valinnassa. Tarvittaessa asiakasohjaaja voi myös tehdä asiakkaalle uuden palvelutarpeen arvion ja määrittellä uuden henkilökohtaisen budjetin, mikäli asiakkaan palveluntarve ylittää aikaisemmin suunnitellun budjetin.



Kuva 2. Henkilökohtaisen budjetin prosessi

Asiakasryhmät

Kokeilun asiakasryhmiksi on valittu hallituksen valinnanvapauslakiesityksen 9.5.2017 pohjalta ikääntyneet sekä vammaiset ja kehitysvammaiset. Lisäksi Keski-Uudenmaan kunnissa henkilökohtaisen budjetin soveltuvuutta halutaan kokeilla myös päihde- ja mielenterveysasiakkaiden sekä perhepalveluiden asiakkaiden palveluiden järjestämisessä. Asiakasryhmät ja tavoitellut asiakasmäärät kunnittain on esitelty taulukossa 1.

| Asiakasryhmä | | Hyvinkää | Järvenpää | Tuusula | Nurmijärvi | Mustijoki |
|---|--|----------|-----------|---------|------------|-----------|
| Ikääntyneet | Uudet kotihoidon asiakkaat | 10 | - | - | - | 10 |
| Ikääntyneet | Omaishoidon asiakkaat | 10 | 10 | - | - | 10 |
| Vammaiset ja kehitysvammaiset | Henkilökohtaista apua saavat asiakkaat | 10 | 10 | - | 10 | - |
| Aikuissosiaalityön tai päihde & mielenterveys asiakkaat | Nuoret (18-25 v.) asiakkaat | 10 | - | - | - | - |
| Aikuissosiaalityön tai päihde & mielenterveys asiakkaat | Asiakkaat, joilla huollettavia | 8 | - | - | - | - |
| Lapset ja perheet | Kotiapua saavat perheet | 8 | - | - | - | - |

Taulukko 1: Asiakasryhmät kunnittain

Asiakkaat valitaan edellä mainituista ryhmistä vapaaehtoisuuteen perustuen. Mikäli tavoiteltua joukkoa ei saada kootuksi alueilta ennakkoon suunnitellusti, voidaan joukkoa kasvattaa toisen kokeilukunnan alueelta.

Tuusulan kunta keskittyy hankkeessa perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon suoran vallinnan kokeiluihin eikä osallistu henkilökohtaisen budjetin osuuteen.

Esimerkkejä henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvista palveluista

Kokeilun tarkoituksena on niin ikään antaa asiakkaalle mahdollisuus koostaa palvelunsa haluamallaan tavalla mutta myös edesauttaa uusien palvelujen sekä palvelumuotojen syntymistä alueelle.

HK-budjettiin soveltuvat hyvin monenlaiset palvelut, joista osaa on jo tuotettu nykyisessäkin palvelutarjonnassa. Kuvassa 3 on esitelty esimerkkejä ikääntyneiden omaishoidon asiakkaille mahdollisesti soveltuvista palveluista, joita kokeilun aikana voidaan testata.

| Omaishoito ja tukipalvelut | Terapia / Kuntoutus | Päivätoiminta | Muut |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Omaishoito ▪ Lakisääteiset vapaat (lyhytaikainen hoito, sijaishoito, perhehoito) ▪ Kotihoito alle 4 h ▪ Apu kotiin (lähihoitaja) ▪ Kuljetuspalvelut | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lääkinnällinen kuntoutus ▪ Fysioterapia ▪ Puheterapia ▪ Toimintaterapia ▪ Kotikuntoutus ▪ Kuntouttava lyhytaikaishoito (intervallihoito) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Päivätoiminta ▪ Liikuntapalvelut ▪ Ulkoilupalvelut ▪ Harrastustoiminta ▪ Virkistystoiminta ▪ Kulttuuritoiminta ▪ Kerhotoiminta ▪ Kurssit ▪ Päiväparkki ▪ Ryhmäpäivähoito | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Turvapalvelut (turvapuhelin, turvaranneke) ▪ Etäpalvelut – Lääkärikonsultointi ▪ Etäpalvelut - virtuaaliohittaja ▪ Etäpäivätoiminta ▪ Vertaisryhmät ▪ Ravitsemusneuvonta ▪ Ystäväpalvelut ▪ Apuvälineet ▪ Asunnon korjaus ja muutostyöt |

Kuva 3. Ikääntyneiden omaishoidon asiakkaiden mahdollisia palveluja

Tarkemmat kokeiluun mukaan otettavien palveluiden ja palveluntuottajien hyväksymiskriteerit esitellään luvussa 5.

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan voimassa olevia sopimuksia ei pureta kokeilussa, vaan palvelut jatkuvat kuten ennenkin mutta niiden kustannukset vähentävät asiakkaan jäljelle jäävää budjettia. Kaikki sellaiset palvelut, joita ei ole saatavissa palveluntuottajilta jäävät kokeilussa kunnan sen hetkisten prosessien mukaisesti tuotettaviksi mutta vähentävät niin ikään asiakkaan jäljelle jäävää budjettia.

Palvelusetelijärjestelmä

Kokeilussa hyödynnetään palvelusetelijärjestelmää. Palvelusetelijärjestelmän avulla asiakkaiden budjetteja voidaan seurata, rajoittaa, laajentaa tai kategorisoida tarpeen mukaan. Järjestelmässä voidaan esimerkiksi laatia asiakkaalle erillinen budjetti kullekin palvelukategorialle (esim. terapia-palvelut, kotihoidon tukipalvelut jne.) tai vaihtoehtoisesti antaa yksi kokonaisbudjetti, jolla asiakas saa valita haluamansa palvelut.

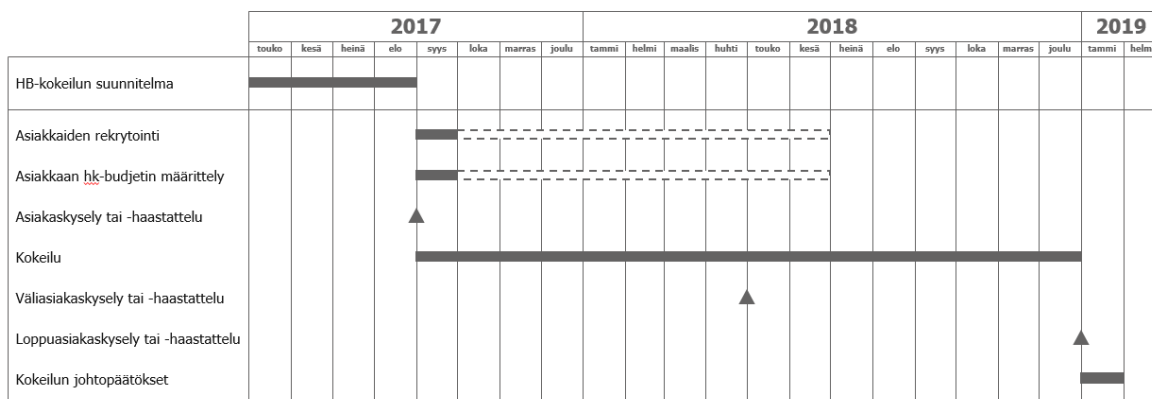
Palvelusetelijärjestelmän kautta hallinnoidaan myös palveluntuottajia: järjestelmällä varmistetaan ja seurataan, mitä palveluja ja millä alueilla kukin palveluntuottaja on hyväksytty tuottamaan.

Palvelusetelijärjestelmän kautta voidaan hakea palveluita hyväksytyjen palveluntuottajien valikoi-
masta. Järjestelmä mahdollistaa myös hintojen, aukioloaikojen ja saatavuuden vertailun sekä mak-
suliikenteen hallinnoinnin.

Kokeilun aikataulu

Kokeilun aikataulu on kuvattu kuvassa 4. Kokeilu voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen: suunnit-
telu, toteutus ja raportointi. Kokeilu aloitetaan syksyllä 2017 edeten porrastetusti eri asiakasryh-
missä.

Kokeilun alkuvaiheessa jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen budjetti sekä tehdään al-
kutilanteen asiakaskysely. Asiakkaita seurataan kokeilun aikana tiiviisti ja heille järjestetään kysely
tai haastatteluja niin kokeilun keskivaiheella keväällä 2018 kuin vuodenvaihteessa 2018-2019.



Kuva 4: Hankkeen aikataulu ja vaiheistus

3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan asema

Kokeiluun osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Järjestäjä kokoaa tavoitellut asiakasryhmät kokeiluun luvussa 2 määritellyin kriteerein.

Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaava palvelu ja ratkaisu ongelmiinsa nopeasti ja tehokkaasti. Kokeilussa mukaan valitun asukkaan asema muuttuu, kun hän saa valita palveluidensa tuottajaksi toimijan myös kunnallisten palveluiden ja prosessien ulkopuolelta.

Asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakkaan oikeussuojakeinoina lainsäädännön mukaan ovat mm. muistutukset, kantelut, valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset sekä potilasasiamiehen palvelut. Pääperiaatteena on, että **asiakkaan saaman palvelun saatavuus ja laatu eivät saa heikentyä kokeilun aikana.** Kokeilu ei rajoita asiakkaan olemassa olevaa oikeutta muiden järjestelmien, esimerkiksi työterveyshuollon ja YTHS:n palvelujen käyttöön.

Palveluntuottajan valinta

Kokeiluun osallistuvat asiakkaat voivat valita palveluntuottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista asiakasohjaajan kanssa yhdessä määritellyn hoidontarpeen arvioinnin pohjalta itselleen sopivimmat palvelut ja palveluntuottajat. Asiakas saa koostaa palvelupaketkinsa parhaaksi katsomallaan tavalla ja valita palveluntuottajiksi niin julkisia, yksityisiä kuin kolmannen sektorin toimijoita edellyttäen, että ne on hyväksytyt palveluntuottajiksi tässä asiakirjassa mainituin kriteerein.

Asiakas saa aina myös olla valitsematta jotain palvelua palveluntuottajien joukosta, jolloin kyseinen palvelu tuotetaan asiakkaalle kuten tähänkin asti, mutta kuitenkin niin, että sillä on käytössä olevaa budjettia vähentävä vaikutus.

Asiakkailta perittävät maksut

Kukin palveluntuottaja määrittää itse tuottamiensa palveluiden hinnat. Palveluiden hinnat tulee esittää järjestäjän tarjoamassa palvelusetelijärjestelmässä selkeästi niin, että asiakkaalla on riittävästi tietoa valinnan tekemiseksi. Nämä palvelut kustannetaan hankkeen valtionavustuksella kullekin asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin puitteissa.

Kokeilun aikana asiakkaan ei itse tarvitse huolehtia henkilökohtaisella budjetilla tuotettavien palveluiden maksuliikenteestä, vaan sitä hallitaan palvelusetelijärjestelmää hyödyntäen. Asiakas voi itse seurata budjettinsa tilannetta palvelusetelijärjestelmässä.

Mikäli jokin HK-budjetin kautta tuotettava palvelu on sellainen, että asiakas maksaisi siitä kunnan tuottamana asiakasmaksua, perii kunta myös HK-budjettia käyttävältä asiakkaalta asiakasmaksun nykyisten käytäntöjensä mukaisesti ja maksut kirjataan hankkeen tuloiksi. Osa maksuista voi kerryttää terveydenhuollon maksukattoa, eikä näitä maksuja peritä maksukaton ylittymisen jälkeen.

Asiakkaalle korvattavat maksut

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

4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

Hankkeen järjestäjinä toimivat Hyvinkään kaupunki, Järvenpään kaupunki, Mäntsälän kunta, Nurmijärven kunta, Pornaisten kunta ja Tuusulan kunta. Mäntsälä järjestää vastuukuntamallilla Pornaisten kunnan sosiaali- ja terveystalvet (Mustijoen sosiaali- ja terveystalvet). Muut hankkeeseen kuuluvat kunnat ja kaupungit järjestävät sosiaali- ja terveystalvetnsa itsenäisesti. Sosiaali- ja terveystalvetlujen järjestämistalvetuu alueella siirtyy kunnilta Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymälle vuodenvaihteessa 2017/2018.

Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjällä tarkoitetaan kaikkia kokeilussa mukana olevia talvetluista järjestämistalvetuussa olevia kuntia ja 1.1.2018 alkaen Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymää. Kokeilun aikana järjestämistalvetuussa olevat kunnat ja jatkossa kuntayhtymä toimivat myös talvetluntuottajana silloin, kun asiakkaan talvetluta ei voida järjestää HK-budjetilla tai asiakas haluaa jatkaa julkisen talvetlun asiakkaana.

Järjestäjällä on oltava ajantasaiset internet-sivut tai verkkotalvetlu, josta käy ilmi kaikkien kokeilussa mukana olevien talvetluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot ja asiakasmaksut.

Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

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

- hyväksyy talvetlun piiriin kuuluvat talvetluntuottajat ja pitää luetteloa hyväksytyistä talvetluntuottajista sekä julkaisee ajantasaiset tiedot talvetlun käyttäjien saataville
- valitsee ja hyväksyy mukaan otettavat asiakasryhmät ja asiakkaat
- informoi kuntien asukkaita kokeilusta
- vastaa talvetluntuottajien vertailun mahdollistavan tiedon tuottamisesta asiakkaan valinnan tueksi

Kokeilun aikana järjestäjä mm:

- valvoo, seuraa ja arvioi asiakkaiden budjetin käyttöä ja sen kustannusvaikutuksia,
- valvoo, seuraa ja arvioi talvetluntuottajia ja talvetluntuottajien talvetlujen laatua,
- varmistaa, että talvetluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset,
- peruuttaa talvetluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai talvetluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista,
- osallistuu jatkuvan tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen,
- ohjeistaa ja perehdyttää talvetluntuottajat järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin,
- informoi talvetluntuottajaa välittömästi tiedon saatuaan sellaisista päätöksistä, muutoksista ja järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan,
- informoi talvetluntuottajia tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista niiltä osin kuin se toiminnan kannalta on olennaista, ja
- tekee viranomaispäätökset.

5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Tässä kappaleessa palveluntuottajalle asetettujen vaatimusten täytyminen tarkoittaa, että toimija on hyväksyttävissä palveluntuottajaksi ja soveltuva toimimaan palveluntuottajana kokeilussa. Vaatimukset ovat kaikille yksityisille, julkisille ja kolmannen sektorin toimijoille samat, aina palveluntuottajan listautumisesta palveluntuottajalta edellytettävään raportointiin asti.

Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisesta laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluntuottajia kohdellaan kokeilussa yhdenvertaisesti. Palveluille asetettavat laatuvaatimukset ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille.

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

Hakeutuessaan hyväksytyksi palveluntuottajaksi sitoutuu palveluntuottaja osallistumaan kohtuullisessa määrin jatkuvaan valinnanvapausjärjestelmän kehittämiseen. Kaikki tuottajat veloitetaan vastaamaan kehittämistarpeisiin ja -toimenpiteisiin liittyviin kyselyihin sekä tuottamaan kohtuullisessa määrin materiaalia ja tietoja kehittämistyön pohjaksi. Järjestelmän kehittämistä varten mahdollisesti järjestettäviin kehittämistyöpajoihin osallistuminen on kohtuullisessa määrin palveluntuottajilta edellytettävä asia.

Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset

Palveluntuottajille asetetaan seuraavat listautumiskriteerit:

- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita sekä täytettävä kaikki toiminnalle asetetut määräykset, veloitteet sekä luvat niiltä osin, kun niitä on laissa tai asetuksissa määritelty.
- Jos järjestäjä asettaa ilmoittautumisvaiheessa palvelulle tiettyjä minimivaatimuksia, tulee palveluntuottajan sitoutua vaatimuksiin hakeutuessaan palveluntuottajaksi.
- Palveluntuottaja raportoi järjestäjälle palveluntuottajalta edellytettävät tiedot määräajassa ja määrämudossa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään antamaan muita tietoja ja selvityksiä palvelun ja kokeilun järjestäjille. **Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.**
- Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvistä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimeämä henkilö silloin kuin sellaisen nimeämistä on toiminnalta edellytetty.
- Palveluntuottajan **markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.** Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.
- Palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan järjestäjän tarjoaman työvälineen tai tietojärjestelmän avulla.
- Yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröity ja sillä on oltava taloudelliset edellytykset toimintaan.

nan harjoittamiseen (osoitettava liikevaihdon, verovelkatodistuksen yms. avulla). Taloudelliset edellytykset eivät täyty mm. mikäli palveluntuottaja on maksukyvytön, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.

- Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös mahdollisiin alihankkijoihin, osuuskunnan kaikkiin jäseniin ja yhteistyökumppaneihin.

Palveluiden määrittelyjä

Henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia palveluja on ennakkoon luokiteltu alla olevan listauksen perusteella ylä- ja alakategorioiksi. Lista ei ole sitova. Mikäli palveluntuottajan tarjoama palvelu ei suoraan sovi ennalta määriteltyihin palveluluokkiin, palveluntuottaja voi ehdottaa omaa lisättäväksi palveluntuottajaksi hakeutuessaan. Palvelujen hyväksymisestä vastaa järjestäjä.

Palveluntuottajan on noudatettava kunkin palvelun tuottamisessa kaikkia siitä asetettuja lakeja, asetuksia ja määräyksiä. Lisäksi järjestäjä voi asettaa palveluille tiettyjä minimistandardeja, joihin ko. palvelua tuottavan tahon on sitouduttava hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

❖ **Terapia ja kuntoutuspalvelut**

- Fysioterapia
- Hieronta
- Toimintaterapia
- Puheterapia
- Ravitsemusterapia
- Jalkahoito
- Kotikuntoutus
- Ammatillinen kuntoutus
- Kuntouttava työ
- Päihdekuntoutus
- Etäkuntoutus
- Avokuntoutus
- Laitoskuntoutus
- Kuntouttava lyhtyaikaishoito

❖ **Tukipalvelut**

- Siivouspalvelut
- Ruokapalvelut
- Kuljetuspalvelut
- Asiointipalvelut
- Apuvälineet
- Turvapalvelut
- Kylpypalvelut

❖ **Päivä- ja viriketoiminta**

- Harrastetoiminta
- Päivätoiminta
- Liikunta ja ulkoilu
- Työtoiminta
- Kulttuuritoiminta
- Kerhotoiminta
- Päiväkeskus
- Kuntouttava työtoiminta

❖ **Koti-, omaishoito ja henkilökohtaisen avun palvelut**

- Kotihoito
- Omaishoidon lakisääteiset vapaat
- Henkilökohtainen apu
- Tukihenkilötoiminta
- Tulkkauspalvelut
- Perheohjaus

❖ **Päihde- ja mielenterveyspalvelut**

- Pariterapia
- Perheterapia
- Yksilöterapia
- Päihdekuntoutus
- Päihdepalvelut
- Avokuntoutus
- Laitoskuntoutus

Lisäksi palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja. Järjestäjä vastaa pääsääntöisesti tulkkipalveluiden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista ja hakee korvaukset työ- ja elinkeinokeskuksesta.

Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oikeus itse määritellä tuottamansa palvelun kokonaishinta. Hinta tulee ilmoittaa järjestäjän määräämässä muodossa sisältäen palvelun kaikki kustannukset mahdollistaen näin hintojen vertailun asiakaslähtöisesti. Erillisiä matkakorvauksia tai kuluja ei palveluntuottaja saa erikseen periä asiakkailtaan kokeilun aikana.

Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa hintojaan kokeilun aikana. Käytännössä hintojen tarkistukselle annetaan kaksi aikaa: 1.3.2018 ja 1.8.2018. Asiakkaita on informoitava hinnanmuutoksesta vähintään kuukautta ennen niin, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus vaihtaa palveluntuottajaa.

Henkilöstö

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

Palveluntuottajien palveluksessa mahdollisesti toimivien lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja sosiaalihoitajien ja muiden sitä edellyttävien henkilöiden tulee olla Valviran rekisteriin merkittyjä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

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

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

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

Vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat asianmukaiset ja riittävät vakuutukset. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla sopimuskauden aikana voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, potilasvakuutus, irtaimiston ja kiinteistön vakuutus sekä lakisääteinen työnantajan tapaturma- ja eläke- ja työttömyysvakuutus. Järjestäjä vastaa julkista palveluntuotantoa koskevista lakisääteisistä ja muista vakuutuksista.

Rekisterinpito

Palveluntuottaja laatii kultakin palvelulta edellytettävät potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapah-tuman yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa yhteisesti sovitulla tavalla potilas- ja asiakasasiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä. Kokeilun aikana rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä. Asiakirjojen käsittelyä säätelee julkisuuslain lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asia-kastietojen sähköisestä käsittelystä.

Siltä osin, kun asiakastapahtumista kirjataan nykyisissä prosesseissa kirjauksia Kanta- ja/tai Kansa –arkistoihin, tulee kokeilussa mukana olevan palveluntuottajan toimittaa tiedot asiakkaan kotikun-taan järjestäjän osoittamalla tavalla kirjattavaksi Kanta-palvelun järjestäjän rekisteriin.

6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

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

Huomautus

Järjestäjä voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen, mikäli:

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

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan.

Varoitus

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän huomautuksesta korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta, on järjestäjällä oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.

Hyväksymisen peruuttaminen

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

- a. palveluntuottaja ei ole korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta järjestäjän varoituksesta huolimatta 14 päivän sisällä varoituksen saamisesta;
- b. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- c. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- d. palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palvelun järjestäjän tekemien kohtuullisten ehtojen päivitysten mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätahon kyseistä päivitystä koskevasta lainvoimaisesta päätöksestä.
- e. palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun ko. palveluja tuottavan toimijan.

Liitteet

Liite 1

Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat

1. Järjestäjän raportoimat ja seuraamat palveluntuottajien toimintaa koskevat asiat:

- palveluntuottajan asiakkaiden lkm
- asiakastyytyväisyys (kokeilussa järjestäjä koordinoi tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt)

2. Palveluntuottajan toimesta seurattavat ja järjestäjälle raportoitavat asiat:

- asiakkaiden tekemät muistutukset, kantelut ja vahinkoilmoitukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset
- tarvittaessa vastattava järjestäjän laatimiin kyselyihin palautteen keräämiseksi sekä toiminnan kehittämistä varten

Liite 2

Kokeilussa edellytettävät tietojärjestelmät

Henkilökohtaisen budjetin kokeilun onnistuminen edellyttää toimivia tietojärjestelmiä, joiden kautta palveluntuottajia, palveluita sekä asiakkaan budjettia ja rahaliikennettä voidaan hallita. Käytännössä tähän soveltuu esimerkiksi palvelusetelijärjestelmä.

Järjestäjältä edellytettävät järjestelmät:

- Palveluntuottajarekisteri, jossa palveluntuottajan tietoja pidetään yllä silloin, kun se toimii rekisteröityneenä palveluntuottajana HK-budjetin kokeilussa (voi olla erillinen rekisteri tai osa toista järjestelmää)
- Portaali, jossa asiakas pystyy vertailemaan eri palveluntuottajia ja palvelujen sisältöä (mm. sijainti, hinta, aukioloaika)
- Palautejärjestelmä, jossa asiakas / potilas arvioi saamaansa palvelua (voi olla itsenäinen järjestelmä tai esimerkiksi tekstiviestipalvelu)
- Maksatusjärjestelmä, jolla hallinnoidaan asiakkaan HK-budjetin käyttöä ja ohjataan rahaliikennettä.

Palveluntuottajalta edellytettävät järjestelmät:

- Palveluntuottajalla tulee olla riittävät tietotekniset edellytykset järjestäjän tarjoaman palvelusetelijärjestelmän käyttöön ja tarvittaessa Kanta-/Kansa-arkistojen edellyttämien tietojen tuottamiseen

Liite 3

Sanasto

| | |
|------------------------------------|--|
| Asiakas | Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävä henkilö, joka osallistuu kokeiluun. |
| Asiakasmaksu | Potilaalle tuleva maksu, joka on vastaava kuin järjestäjäkunnan omassa toiminnassaan vastaavista palveluista perimä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittama maksu. |
| Asiakas- ja palveluluohjaus | Asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa. |
| Henkilökohtainen budjetti | Henkilökohtainen budjetti tarkoittaa asiakkaalle annettua rahaa, jolla hän voi hankkia tarvitsemansa tuen ja palvelut haluamallaan tavalla ja haluamaltaan taholta. Henkilökohtainen budjetti perustuu avun ja tuen tarpeiden arviointiin. |
| Järjestäjä | Palveluista järjestämisvastuussa oleva kunta. |
| Kapitaatiokorvaus | Järjestäjän palveluntuottajalle maksama korvaus, joka perustuu palveluntuottajalle listautuneiden asiakkaiden määrään ja ikään. |
| Tuottaja | Palvelujen tuottajaksi listautunut julkinen, yksityinen ja kolmannen sektorin palveluntuottaja. |
| Yksikkö | Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa palveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä. |