

# Henkilökohtaisen budjetin kokeilu

## Menettelyohje

Tammikuu 2019



**Uudenmaan alueellinen valinnanvapauskokeilu 2017-2019**  
**Henkilökohtainen budjetti**

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä

Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä  
Porvoon kaupunki  
Sipoon kunta

# Sisällys

Johdanto .....	3
1. Uudenmaan alueellinen valinnanvapauskokeilu .....	4
2. Henkilökohtainen budjetti kokeilu.....	6
3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet.....	8
4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet .....	10
5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet .....	11
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
Liite 4. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun asiakasohjauspolku .....	19
Liite 5. Palveluntuottajan yleiset ehdot ja palvelukuvaukset .....	20

# Johdanto

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä sekä Porvoo ja Sipoo 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 menettelyohje on asiakirja, jolla palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset Uudenmaan alueellisen valinnanvapauskokeilun **henkilökohtaisen budjetin kokeiluun**. 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 vaatimukset palveluntuottajana toimimiselle ja kriteerit palveluntuottajan hyväksymiselle)
- asiakas- ja palveluohjaus

Kokeilua hallinnoiva ja kokeilussa järjestäjänä toimiva kuntayhtymä soveltaa tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita valinnanvapauskokeilussa. Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä palvelujen tuottajaksi kokeiluun.

Tämä menettelyohje korvaa aikaisemman Henkilökohtaisen budjetin kokeilu – ehdot ja periaatteet dokumentin (syyskuu 2017). **Tässä dokumentissa kuvatut kokeilun ehdot ja periaatteet ovat voimassa** kokeilulle myönnetyn jatkoajan **1.1.2019 – 31.8.2019**. Järjestäjä tekee kokeilun aikana ehtoihin ja periaatteisiin muutoksia vain erikseen sovittaessa ja tiedottaa niistä viipymättä palveluntuottajille ja tarvittaessa muille kokeilun sidosryhmille.

Kaikessa toiminnassa kokeilun aikana toimitaan voimassa olevan lainsäädännön mukaan, oleellisimpana kokeilua koskevana sovellettavana lainsäädäntönä palvelusetelilaki, sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki. Tässä dokumentissa käytetyt käsitteet on määritelty liitteessä 3.

# 1. Uudenmaan alueellinen valinnanvapauskokeilu

## Tausta

Sosiaali- ja terveystalvaeluiden merkittävään kustannuskasvuun ja heikkenevään huoltosuhteeseen liittyen hallitus on esittänyt sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden järjestämistavan täydellistä uudistusta. Uudistuksen pohjimmalsena tavoitteena on kestävyysvajeen vähentäminen sote-kustannuksissa yhteensä kolmella 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 valinnanvapauteen perustuva palveluiden järjestämismalli 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 perus- että erityispalveluiden osalta ovat epäselviä. Myöskään kokemusta paljon erilaisia palveluita tarvitsevien asiakkaiden valinnanvapauden toteuttamisesta ei juuri ole. Vuosien 2017-2019 aikana sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa ja rahoittaa kunnissa ja kuntayhtymissä toteutettavaa palvelusetelilakiin perustuvaa valinnanvapauskokeilua, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa sote-palveluiden valinnanvapauden toteuttamiseen.

Uudenmaan alueellista valinnanvapauskokeilua toteuttavat Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymän kuusi kuntaa yhdessä Porvoon ja Sipoon kanssa. Kokeilukunnat muodostavat kansallisellakin tasolla valinnanvapauskokeilua hyödyttävän kokonaisuuden. Keski-Uudenmaan kuusi kuntaa eivät Mäntsälää ja Pornaista 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.

## Kokeilun tavoitteet

Sote-palvelujen uudistamisella pyritään palveluiden 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 terveyspalveluiden järjestämismalli kasvattamatta kokonaiskustannuksia. Hankkeessa harjaannutaan uutta toimintatapaa varten sekä kerätään tietoa ja kokemusta valinnanvapaudesta asiakkaan, palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan sekä ohjaavan ja valvovan viranomaisen näkökulmasta. Olennaista on järjestämismallin jatkuva kehittäminen siten, että myös muut Suomessa valinnanvapausjärjestelmän piiriin tulevat alueet voivat hyödyntää Uudenmaan alueellisesta valinnanvapauskokeilusta saatuja kokemuksia.

### **Uudenmaan alueellisen valinnanvapauskokeilun 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 palveluiden tuottaminen nykyistä asiakaslähtöisemmin, laadukkaammin, tehokkaammin sekä paremmalla vaikuttavuudella valinnanvapautta toteuttaen.

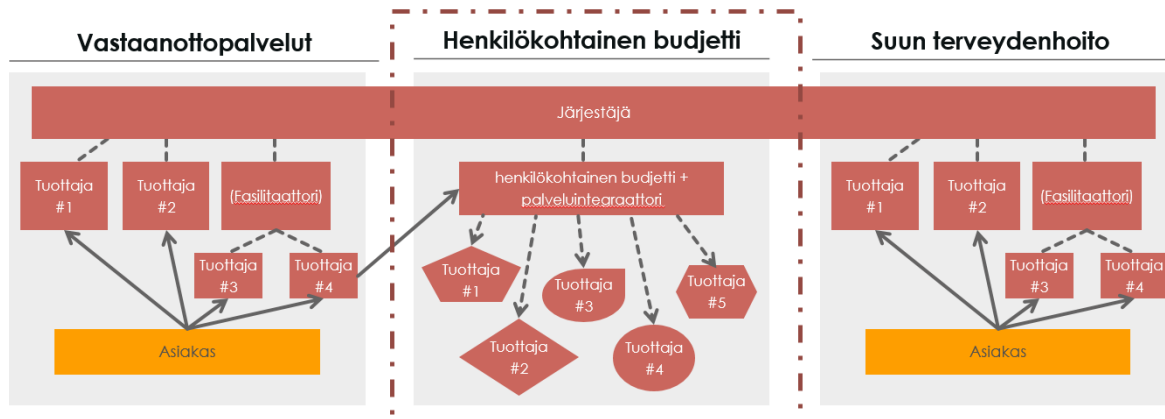
### Valinnanvapauskokeilun osa-aluekohtaiset tavoitteet

- 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 kapi-taatioperiaatteen mukaisesti. Järjestelmässä pyritään lisäämään tuottajan mahdollisuuksia organisoida toimintansa tarkoituksenmukaisella tavalla.
- 2) **Henkilökohtainen budjetointi** toteutetaan palvelusetelillä ja sen tarkoituksena on 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 kokeilussa soveltamaan rajatuissa asiakasryhmissä.
- 3) **Suun terveydenhuollon suoran valinnan kokeilussa** kuntien täysi-ikäiset neuvola-, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon palveluiden piiriin kuulumattomat asiakkaat voivat valita suun terveydenhuollon palveluistaan vastaavan palveluntuottajan. Asiakas ei voi valita yksittäistä, nimettyä henkilöä palveluidensa tuottajaksi. Asiakkaan valinta voi kohdistua samanaikaisesti vain yh-

teen palveluntuottajaan. Suun terveydenhuollon kokeilun korvaus- ja rahoitusmalli perustuu kapitaatio- ja suoriterahoitukseen, jota säädellään kannustinmekanismein.

## Kokeilun 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-aluetta

## 2. Henkilökohtainen budjetti kokeilu

### Kokeilun sisältö ja tavoitteet

Henkilökohtaista budjetointia tullaan kokeilussa soveltamaan rajatusti ja kunnasta riippuen seuraavissa asiakasryhmissä: 1) päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitsevat nuoret (18-29v.) ja päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitsevat asiakkaat, joilla on huollettavia, 2) ikääntyneet säännöllisen kotihoidon asiakkaat ja omaishoidon yli 50-vuotiaat asiakkaat, 3) kotipalveluja saavat lapsiperheet, sekä 4) vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon henkilökohtaista apua saavat asiakkaat. Asiakkaat valitaan kokeiluun edellä mainituista ryhmistä vapaaehtoisuuteen perustuen.

Henkilökohtaisen budjetin tavoitteena on lisätä yritysten ja kolmannen sektorin palvelutarjontaa ja asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua palvelutarpeen arviointiin ja palvelujen suunnitteluun. Kokeilussa saadaan tietoa eri asiakasryhmien palvelutarpeesta sekä henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisista haasteista. Lisäksi kokeilussa selvitetään, miten palveluohjausprosessi toimii henkilökohtaisen budjetoinnin osalta.

Henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa tässä kokeilussa asiakkaan omien palveluiden suunnittelua toimivaksi ja tarpeenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Henkilökohtainen budjetti toteutetaan palvelusetelillä, jolla tarvittava tuki ja palvelut on mahdollista järjestää yksilöllisesti. Kokeilussa mukana olevien asiakasryhmien asiakkaat voivat tarvita henkilökohtaisessa budjetoinnissa runsaastikin tukea. Tätä varten kokeilussa mukana olevien kuntien ko. asiakasryhmien työntekijät eli asiakasohjaajat perehtyvät perusteellisesti henkilökohtaisen budjetin määrittelyyn ja palveluiden valitsemisen ohjaamiseen ja opastamiseen kokeilun aikana. Asiakasohjaajien tehtävänä on suunnitella asiakkaille yhdessä heidän kanssaan mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja vaikuttava palvelukokonaisuus.

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

## Henkilökohtaisen budjetin määrittäminen ja asiakasohjaus

Kokeilussa järjestäjä määrittää kokeilussa mukana olevat asiakasryhmät, niiden rajaukset ja ketkä ovat oikeutettuja henkilökohtaiseen budjettiin. Henkilökohtaisen budjetin suuruus määritellään kullekin asiakasryhmälle asiakasryhmän henkilökohtaisen budjetin piirissä olevien palveluiden keskimääräisistä kustannuksista. Asiakaiden henkilökohtaisen budjetin määrän laskeminen perustuu keskimääräisten kustannusten lisäksi palvelutarpeen arvioon ja arvioon siitä mihin palveluihin asiakas on oikeutettu. Palvelutarpeen arvion yhteydessä käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelutarve ja mietitään henkilökohtaisen budjetin soveltuvuutta palveluiden järjestämiseen. Asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata myös siten, että osaan palvelutarpeista lasketaan henkilökohtainen budjetti ja osaan vastataan järjestäjäorganisaation itse tuottamilla sote-palveluilla.

Asiakkaalle tehdään henkilökohtaiseen budjettiin myönnettävästä palvelusta viranhaltijapäätös voimassa olevan delegointipykälän mukaisilla, viranhaltijoille delegoiduilla oikeuksilla. Palvelukohtaiset päätökset tehdään kussakin asiakasryhmässä/kunnassa käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Viranomaispäätös perustuu kokonaisvaltaiseen asiakkaan palvelutarpeen selvitykseen, jossa sosiaalityö on vahvasti mukana. Järjestäjä päättää myös tarvittaessa budjetin kasvattamisesta, mikäli se on asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella tärkeitä.

Kokeilun aikana työntekijöistä, jotka kokeilussa laativat palvelutarpeen arviointia sekä ohjaavat ja neuvovat asiakkaita palveluntuottajien valinnassa, käytetään yleisnimitystä asiakasohjaaja. Asiakasohjaajina kokeilun aikana toimivat laillistetut sosiaalityöntekijät, -ohjaajat, sairaanhoitajat ja muut ammattilaiset tehden palvelutarpeen arviointia sosiaalihuoltolain mukaisesti. Asiakasohjaaja -termi kuvaa ensisijaisesti työntekijän roolia kokeilussa asiakkaan palveluohjauksessa tietyn ammattiryhmän tai -nimikkeen sijaan.

Henkilökohtaisen budjetin prosessi asiakkaan ja asiakasohjauksen näkökulmista on kuvattu liitteessä 4. Asiakasohjaajat ovat keskeisessä roolissa henkilökohtaisen budjetin prosessissa ja asiakaskohtaamisissa. Asiakasohjaajalla on tiettyjen raamien

puitteissa valta määritellä budjetin suuruus sekä valvoa sen käyttöä. Keskitetyn asiantuntijaryhmän ja projektitoimiston tehtävänä on budjettien hyväksyminen sekä mahdollisten raamien ylittävien muutosten arviointi ja muuttaminen.

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 määritellä uuden henkilökohtaisen budjetin, mikäli asiakkaan palveluntarve ylittää aikaisemmin suunnitellun budjetin.

## Palvelusetelijärjestelmä

Kokeilussa hyödynnetään Vaanan palvelusetelijärjestelmää. Järjestelmässä laaditaan asiakkaalle yksi kokonaisbudjetti, jolla asiakas saa valita haluamansa palvelut. Lisäksi järjestelmässä voi seurata, rajoittaa ja laajentaa asiakkaan budjetteja tarpeen mukaan.

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

Palvelusetelijärjestelmässä asiakkaat ja asiakasohjaajat voivat hakea palveluita hyväksytyjen palveluntuottajien valikoimasta. Järjestelmä mahdollistaa myös hintojen, aukioloaikojen ja saatavuuden vertailun sekä maksuliikenteen hallinnoinnin.

## 3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

### Asiakkaan asema

**Kokeiluun osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista.** Järjestäjä kokoaa tavoitellut asiakasryhmät kokeiluun luvussa 2 määritellyin kriteerein. Asiakas allekirjoittaa kokeilun alkaessa suostumuslomakkeen, jossa kerrotaan mahdollisuudesta kokeilun keskeyttämiseen. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisissa tapauksissa asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Alaikäisen asiakkaan puolesta suostumuksen allekirjoittaa asiakkaan huoltaja tai muu asiakkaan nimetty holhooja.

Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaava palvelu ja ratkaisu ongelmiinsa nopeasti ja tehokkaasti. Kokeilussa mukaan valitun asiakkaan 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 yhdessä asiakasohjaajan kanssa, määritellyn palvelutarpeen arvioinnin pohjalta itselleen sopivimmat palvelut ja palveluntuottajat kokeiluun hyväksytyistä palveluntuottajista.

Asiakas saa koostaa palvelupakettinsa parhaaksi katsomallaan tavalla ja valita palveluntuottajiksi niin julkisia, yksityisiä kuin kolmannen sektorin toimijoita edellyttäen, että ne on hyväksytty palveluntuottajiksi tässä asiakirjassa mainituin kriteerein.

Asiakas voi aina myös jättää valitsematta palvelua palveluntuottajien joukosta, jolloin kyseinen palvelu tuotetaan asiakkaalle kuten tähänkin asti, jolloin kyseistä palvelua ei lasketa mukaan kokonaisbudjettiin.

## Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisella budjetilla hankittavasta palvelusta. Sopimuksessa on sovitava seuraavista asioista:

1. Palvelun hinta ja sisältö
2. Palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
3. Palvelun peruutusehdot
4. Palvelun mahdolliset päättymistavat, irtisanominen, purkuehdot
5. Poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. Hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
7. Vahingonkorvausehdot
8. Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Henkilökohtaista budjettia tarkistetaan, jos suunnitellut palvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan palveluohjaajalle havaitessaan suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Palveluntuottajan on myös ilmoitettava, jos asiakkaalle myönnetty budjetti on joko yli- tai alimitoitettu.

## Asiakkailta perittävät maksut

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

kohtaisen budjetin puitteissa. Palveluntuottajan on hinnoiteltava kokeilussa tarjoamansa palvelut siten, että niistä ei koidu asiakkaalle mitään ylimääräisiä kustannuksia.

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

Mikäli jokin budjetin kautta tuotettava palvelu on sellainen, että asiakas maksaisi siitä kunnan tuottamana asiakasmaksua, perii kunta myös henkilökohtaista budjetia käyttävältä asiakkaalta asiakasmaksun nykyisten käytäntöjensä mukaisesti. Osa maksuista voi kerryttää terveydenhuollon maksukattoa, eikä näitä maksuja peritä maksukaton ylittymisen jälkeen. Asiakas voi halutessaan hankkia valitsemaltaan palveluntuottajalta vapaasti lisäpalveluita, joiden kustannuksista hän vastaa itse. Palveluntuottaja hinnoittelee lisäpalvelut erikseen ja ne voivat poiketa henkilökohtaisen budjetin kokeilussa tarjottavien palveluiden hinnoista.

## Asiakkaalle korvattavat maksut

Kela voi mahdollisesti korvata asiakkaan matkakulut palveluntuottajan yksikköön kulloinkin voimassa olevien sääntöjensä mukaisesti.

# 4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

## Järjestäjän asema

Kokeilun hallinnoijana ja palvelujen järjestäjänä toimii Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä. Järjestäjä tekee päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Kuntayhtymä ja kokeiluun osallistuvat kunnat toimivat myös palveluntuottajana silloin, kun asiakkaan palveluita ei voida järjestää henkilökohtaisella budjetilla tai asiakas haluaa jatkaa julkisen palvelun asiakkaana.

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

## Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan.

### **Järjestäjä:**

- Hyväksyy kokeilun piiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luetteloja hyväksytyistä palveluntuottajista sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palvelun käyttäjien saataville
- Valitsee ja hyväksyy mukaan otettavat asiakasryhmät ja asiakkaat
- Informoi kuntien asukkaita kokeilusta
- Vastaa palveluntuottajien 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 palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua
- Varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset
- Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista
- Osallistuu jatkuvan tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen
- Ohjeistaa ja perehdyttää palveluntuottajat järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin
- Informoi palveluntuottajaa välittömästi tiedon saatuaan sellaisista päätöksistä, muutoksista ja järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan
- Informoi palveluntuottajia tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista niiltä osin kuin se toiminnan kannalta on olennaista
- Tekee viranomaispäätökset

## **5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet**

Tässä luvussa kuvataan palveluntuottajille kokeiluun asetetut hyväksymiskriteerit sekä laadullisia ja toiminnallisia vaatimuksia ja velvollisuuksia. Palveluntuottajille ja palveluille asetetut ehdot sekä laatuun ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille. Julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluntuottajia kohdellaan kokeilussa yhdenvertaisesti. Palveluntuottajalle asetettujen vaatimusten täyttyminen tarkoittaa, että toimija on hyväksyttävissä palveluntuottajaksi ja soveltuva toimimaan palveluntuottajana kokeilussa.

### **Yleiset vaatimukset**

- Palveluntuottaja on velvoitettu antamaan totuudenmukaiset tiedot itsestään ja noudattamaan järjestäjän asettamia hyväksymiskriteereitä sekä muita vaatimuksia. Mikäli järjestäjä on asettanut tai asettaa vielä ilmoittautumisvaiheessa vaatimuksia, tulee palveluntuottajan sitoutua niihin.
- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja ohjeita sekä täytettävä kaikki toiminnalle asetetut määräykset, velvoitteet sekä luvat niiltä osin, kun niitä on laissa tai asetuksissa määritetty.
- Palveluntuottajan omalla vastuulla on huolehtia, että sen toiminta on kaikilta osin lupaviranomaisten hyväksymää.
- Hakeutuessaan palveluntuottajaksi, sitoutuu palveluntuottaja osallistumaan kohtuullisessa määrin jatkuvaan valinnanvapausjärjestelmän kehittämiseen. Kaikki tuottajat velvoitetaan vastaamaan kehittämistarpeisiin ja -toimenpiteisiin liittyviin kyselyihin sekä tuottamaan kohtuullisessa määrin materiaalia ja tietoa kehittämistyön pohjaksi. Palveluntuottajia edellytetään kohtuullisissa määrin osallistumaan kokeilussa mahdollisesti järjestettäviin valinnanvapausjärjestelmän kehittämiseen tähtäviin työpajoihin ja muihin vastaaviin tapahtumiin.

- Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisella budjetilla hankittavasta palvelusta (ks. sopimuksessa sovittavat asiat kappaleesta 3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet).
- Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan asiakasohjaajalle, mikäli havaitsee tehdyn palvelutarpeen arvion puutteelliseksi asiakkaan toimintakykyyn nähden. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava, jos asiakkaalle myönnetty budjetti on yli- tai alimitoitettu.

## Palveluiden sisältö

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisesta laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Hallintolain (434/2003) ja täten myös hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti, palveluntuottajan on turvattava asiakkaalle myös neuvonnan saavutettavuus ja esteettömyys. Palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan ja pyydettäessä raportoi palautteen järjestäjälle.

Asiakkaan palvelupäätökseen on kirjattu henkilökohtaisella budjetilla tiettyyn palveluun käytävissä oleva summa. Palveluntuottajan pitää toteuttaa palvelut asiakkaalle tehdyn palvelupäätöksen mukaisesti, jotta budjetilla saadaan katettua ne palvelut, joita sillä on tarkoitettu katettavan.

Henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia palveluita on luokiteltu ylä- ja alakategoriaksi taulukkoon 1. Mikäli palveluntuottajan tarjoama palvelu ei suoraan sovi ennalta määriteltyihin palveluluokkiin, voi palveluntuottaja ehdottaa järjestäjälle uutta luokkaa palveluntuottajaksi hakeutuessaan. Palveluntuottajan on noudatettava kunkin palvelun tuottamisessa kaikkia siihen sovellettavia lakeja, asetuksia ja määräyksiä. Lisäksi järjestäjä voi asettaa palveluille tiettyjä minimistandardeja, joihin ko. palvelua tuottavan tahon on sitouduttava hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Kokeilussa mukana olevista palveluista on tehty palvelukuvaukset sekä kuvattu palveluntuottajan yleiset ehdot (Liite 5). Niiden tarkoituksena on kuvata henkilökohtaisella budjetilla järjestettäväksi soveltuvien palveluiden sisältöjä ja periaatteita palveluntuottajien velvoitteiden näkökulmasta. Palvelukuvauksissa määriteltyjen palvelukohtaisten edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä sääntökirjassa ja palveluntuottajien yleisissä ehdoissa kuvatut edellytykset.

Henkilökohtaisen budjetin kokeilussa palvelut järjestetään palvelusetelillä palvelusetelilakia (569/2009) noudattaen. Tämä edellyttää, että kokeilussa tuotettavien palveluiden alv on 0 %.

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

Taulukko 1. Henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvien palveluiden ylä- ja alakategoriat.

Terapia- ja kuntoutus-palvelut	Päivä- ja viriketoiminta	Koti- ja omaishoito sekä henkilökohtaisen avun palvelut	Päihde- ja mielenterveys-palvelut	Tukipalvelut
Fysioterapia	Harrastetoiminta	Kotihoito	Pariterapia	Siivouspalvelut
Ravitsemusterapia	Päivätoiminta	Omaishoidon lakisääteiset vapaat	Perheterapia	Ruokapalvelut
Toimintaterapia	Liikunta ja ulkoilu	Henkilökohtainen apu	Yksilöterapia	Asiointi-palvelut
Puheterapia	Työtoiminta	Tukihenkilötoiminta	Yksilövalmennus	Kylpypalvelut
Hieronta	Kulttuuritoiminta	Perheohjaus	Tukihenkilötoiminta	Turvapalvelut
Jalkahoito	Kerhotoiminta		Ryhmäkuntoutus	Apuväline-palvelut
Kotikuntoutus	Päiväkeskus		Päihdekuntoutus	Asunnon muutostyöt
Yksilövalmennus			Päihdepalvelut	
Kuntouttava työtoiminta			Avokuntoutus	
Etäkuntoutus			Etäkuntoutus	
Avokuntoutus				
Kuntouttava lyhytaikahoito				

## Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oikeus itse määrittellä tuottamansa palvelun kokonaishinta. Hinta tulee ilmoittaa järjestäjän määräämässä muodossa sisältäen palvelun kaikki kustannukset, eli mahdollistaen näin hintojen vertailun asiakaslähtöisesti. Erillisiä matkakorvauksia tai mitään muita kuluja ei saa erikseen periä asiakkailta kokeilun aikana, vaan niiden tulee sisältyä palvelujen kokonaishintoihin.

Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa hintojaan kahtena ajankohtana kokeilun aikana, tammikuussa ja toukokuussa 2019. Asiakkaita on informoitava hinnannmuutoksesta vähintään kuukautta ennen, niin, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus vaihtaa palveluntuottajaa.

## Henkilöstö

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

Palveluntuottajien palveluksessa mahdollisesti toimivien lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja sosiaalityöntekijöiden sekä muiden sitä edellyttävien henkilöiden tulee olla Valviran rekisteriin merkityjä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Palveluntuottajan alaisuudessa työskentelevät sitoutuvat noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, ettei kukaan sen alaisuudessa toimiva tai päätös- ja valvontavaltaa käyttävä henkilö, kuten johto- tai edustustehtävissä toimiva ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla rikokseen, tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja voidaan sulkea järjestelmän ulkopuolelle.

Mikäli palveluntuottaja käyttää **alihankkijoita** palveluiden tuottamisessa, siitä on ilmoitettava järjestäjälle. Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös mahdollisiin alihankkijoihin, osuuskunnan kaikkiin jäseniin ja yhteistyökumppaneihin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

## Vakuutukset ja korvausvelvollisuus

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 yrittäjän työeläkevakuutus (YEL) ja työnantajan tapaturma- ja eläke- ja työttömyysvakuutus (TYEL). Järjestäjä vastaa julkista palveluntuotantoa koskevista lakisääteisistä ja muista vakuutuksista.

Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimelle palveluntuottajia koskeviin kanteluihin ja lausuntoihin pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimeämä henkilö silloin kuin sellaisen nimeämistä on toiminnalta edellytetty.

## Rekisterinpito

Palveluntuottaja laatii kultakin palvelulta edellytettävät potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman 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 asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

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

## Tiedonanto järjestäjälle

Palveluntuottaja raportoi järjestäjälle palveluntuottajalta edellytettävät tiedot määräajassa ja -muodossa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään antamaan muita tietoja ja selvityksiä palvelun ja kokeilun järjestäjille. Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.

### **Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan järjestäjää mahdollisimman ajoissa**

Uudenmaan alueellinen valinnanvapauskokeilu 2017-2019 | Keski-Uudenmaan SOTE

Henkilökohtaisen budjetin kokeilun menettelyohje

**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.**

## Palveluiden markkinointi

Palveluntuottajan **markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista**. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Kokeiluun osallistuneille asiakkaille on käytössä palveluntuottajien portaali, jossa asiakkaan on mahdollista vertailla kokeilussa mukana olevia palveluntuottajia ja palveluita. Palveluntuottaja saa markkinoida portaalissa vain kokeiluun sisällyttämiään palveluita. Palvelujen markkinointi on palveluntuottajan omalla vastuulla.

## Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit

Jotta palveluntuottaja voidaan hyväksyä tässä kokeilussa palveluntuottajaksi, täytyy hänen täyttää lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) eli niin kutsutun palvelusetelilain 5 §:n vähimmäisehdot ja sitoutua noudattamaan niitä. Palvelusetelilain mukaan palveluntuottajan tulee täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kokeiluun voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi yksityinen palveluntuottaja, joka

1. On rekisteröity ja sillä on taloudelliset edellytykset toiminnan harjoittamiseen. Tämä on osoitettava liikevaihdon, verovelkatodistuksen tms. avulla aina pyydettyäessä. Taloudelliset edellytykset eivät täyty esimerkiksi, jos palveluntuottaja on maksukyvytön, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
2. On merkitty ennakkoperintärekisteriin.
3. Omistaa potilasvahinkolain (585/1986) mukaisen vakuutuksen tai muun vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
4. On hankkinut lakisäateisen työeläkevakuutuksen (TyEL) ja yrittäjän eläkevakuutuksen (YEL), mikäli palveluntoiminta tätä edellyttää.
5. On hyväksytty ilmoitukseen tai lupahakemukseen perustuen yksityiseksi sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluntuottajaksi kunnissa, joissa aikoo palveluita tuottaa. Palveluntuottajan omalla vastuulla on huolehtia, että toiminta on lupaviranomaisten hyväksymää myös laajentaessa toimintaa uusiin kuntiin. **Päätös yksityiseksi sosiaali- ja/ tai terveydenhuollon palveluntuottajaksi hyväksymisestä on ehto 0-alvillisten palvelujen tuottamiselle eli sosiaalihuoltona/terveydenhuoltona tapahtuvalle palvelujen myymiselle.**
6. On tehnyt omavalvontasuunnitelman.
7. Tuottaa palveluita, jotka vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

8. Joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palveluiden määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

## 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.



# 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 henkilökohtaisen 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 henkilökohtaisen 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.

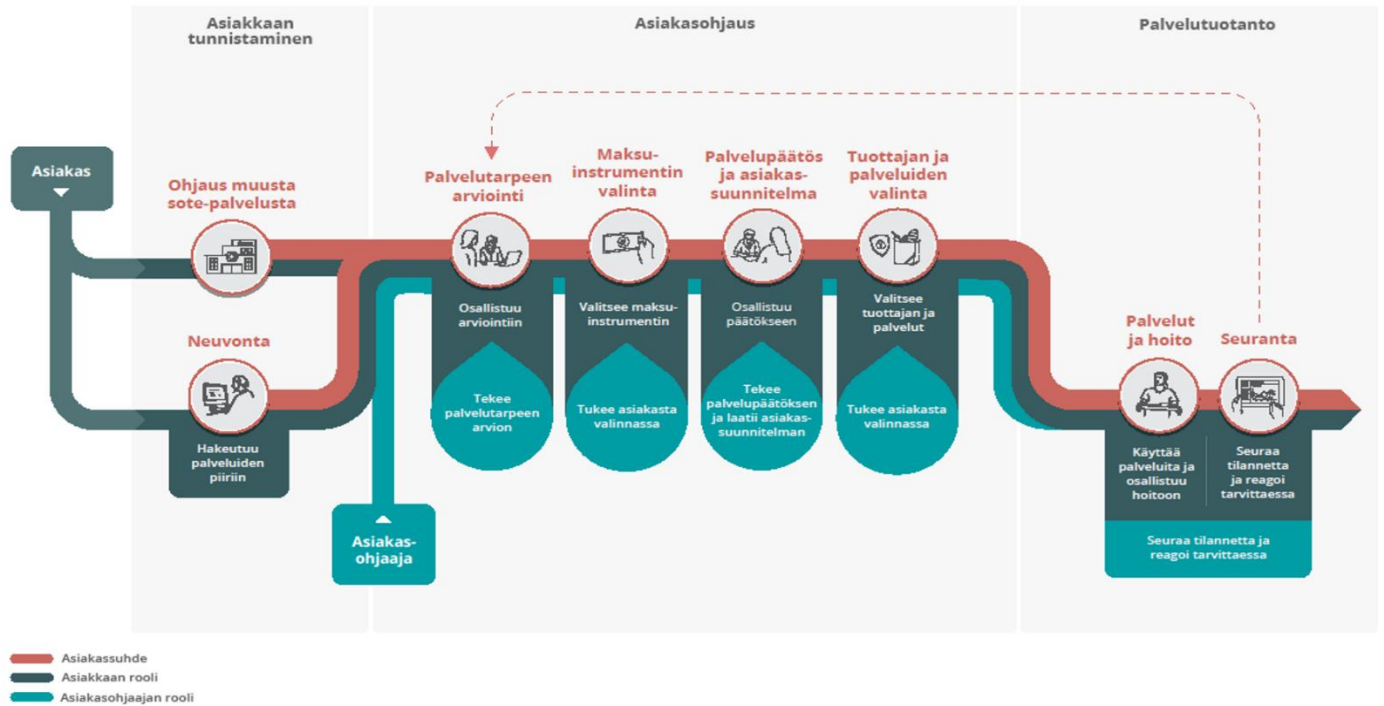
## Liite 3. Sanasto

<b>Asiakas</b>	Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttävä henkilö, joka osallistuu kokeiluun.
<b>Asiakasmaksu</b>	Potilaalle tuleva maksu, joka on vastaava kuin järjestäjäkunnan omassa toiminnassaan vastaavista palveluista perimä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittama maksu.
<b>Asiakasohjaajat</b>	Kuntien eri asiakasryhmien työntekijöitä, jotka perehtyvät perusteellisesti henkilökohtaisen budjetin määrittelyyn ja palveluiden valitsemisen ohjaamiseen ja opastamiseen kokeilun aikana. Asiakasohjaajien tehtävänä on suunnitella asiakkaille yhdessä heidän kanssaan mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja vaikuttava palvelukokonaisuus.
<b>Asiakas- ja palveluohjaus</b>	Asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
<b>Henkilökohtainen budjetti</b>	Asiakkaalle annettu palveluseteli, jolla hän voi hankkia tarvitsemansa tuen ja palvelut haluamallaan tavalla ja haluamaltaan taholta. Henkilökohtainen budjetti perustuu avun ja tuen tarpeiden arviointiin.
<b>Järjestäjä</b>	Palveluista järjestämisvastuussa oleva kuntayhtymä.
<b>Kapitaatiokorvaus</b>	Järjestäjän palveluntuottajalle maksama korvaus, joka perustuu palveluntuottajalle listautuneiden asiakkaiden määrään ja ikään.
<b>Palveluntuottaja</b>	Palvelujen tuottajaksi hyväksytty julkinen, yksityinen ja kolmannen sektorin palveluntuottaja.
<b>Yksikkö</b>	Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa palveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

# Liite 4. Henkilökohtaisen budjetin kokeilun asiakasohjauspolku

## Asiakasohjauspolku

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan



# Liite 5. Palveluntuottajan yleiset ehdot ja palvelukuvaukset

## Palveluntuottajan yleiset ehdot

### Palveluntuottajan soveltuvuus ja hyväksymisvaatimukset

Palveluntuottajan soveltuvuus ja hyväksymisvaatimukset on määritelty kokeilun menettelyohjeessa ja palvelusetelilaissa.

### Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

Palveluntuottajan on noudatettava tuottamaansa palveluun liittyviä kansalliseen lainsäädäntöön ja muuhun ohjeistuksiin kirjattuja määräyksiä ja edellytyksiä.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan toiminnassaan asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, vastuullisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin palvelusopimuksen puitteissa. Ammatillisuudella tarkoitetaan henkilöstön työskentelytapaa, jossa yhdistyy osaaminen, tehokkuus ja ystävällinen käytös. Vastuullisuus tarkoittaa sitä, että palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan omaiselle ja/tai sovitulle yhteyshenkilölle, jos huomaa asiakkaan tilassa jotain erityistä muutosta tai asiakasta ei tavoiteta sovittuna ajankohtana. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakasta ja asiakkaan elinympäristöä ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa pidättyvää linjaa ja yleisesti sovittuja sääntöjä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle odotusaika palvelun tilaamisesta palvelun järjestämiseen. Sopimusta tehtäessä sopimukseen on kirjattava asiakkaan lähiomainen tai yhteyshenkilö. Asiakkaalle on annettava palveluntuottajan yhteystiedot yhteydenottoa varten sekä tarjottava palautteenantomahdollisuus.

Palveluntuottajan tulee dokumentoida asianmukaisesti palveluprosessin aloittaminen, päättäminen ja muut dokumentointia edellyttävät tapahtumat sekä huolehtia säännösten mukaisista tietoluovutuksista. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa ja pyydettyäessä antaa esimerkiksi tieto asiakkaalle tuotetuista palvelumääristä, päivämääristä ja palvelun sisällöstä.

Palveluntuottajan henkilöstön edellytetään tekevän aktiivista yhteistyötä omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa henkilökohtaiseen budjettiin sisältyvän ajan puitteissa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat). Asiakkaan ja läheisten tarpeista riippuen, palveluntuottajan tulee myös tukea ja informoida läheisiä. Henkilöstön tulee konsultoida eri ammattiryhmiä ja asiantuntijoita ongelmatilanteissa sekä tehdä tiivistä yhteistyötä asiakkaan hoidosta vastaavan lääkärin, erityistyöntekijöiden ja asiakkaalle nimetyin asiakasohjaajan kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva toimipaikkakohtainen omavalvontasuunnitelma, mikäli palveluntuottaja tuottaa sosiaalipalveluiksi luokiteltuja palveluja. Sosiaalipalveluiksi luokitellaan kaikki se palvelu, mikä edellyttää Aluehallintoviranomaisen tai kunnan sosiaalipalvelurekisteriin rekisteröitymistä, ja mistä asiakas voi edellytysten täytyessä saada palvelun ilman arvonlisäveroa. Palveluntuottajalla tulee olla lisäksi terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, mikäli se tarjoaa palveluja kahdessa tai useammassa toimipaikassa.

Omavalvontasuunnitelmat tulee olla julkisesti nähtävänä ja ne tulee antaa asiakkaalle luettavaksi asiakkaan pyynnöstä.

Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa järjestäjälle ja asiakkailleen, mikäli tämä ei pysty täyttämään tässä palvelukuvauksessa ja menettelyohjeessa esitettyjä veloituksia sekä korjata puutteet mahdollisimman pian. Puutteiden korjaaminen ei saa aiheuttaa merkittäviä muutoksia kuvattuun palveluun, henkilöstöön tai toimitiloihin ilman järjestäjän nimeämän yhteyshenkilön hyväksyntää.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava järjestäjän nimeämälle yhteyshenkilölle ja valvontaviranomaiselle kaikista sellaisista tiedossaan olevista olennaisista asioista, joita koskee raportointivelvoite tai joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen, asiakas- tai potilasturvallisuuteen, tietoturvaan tai tietosuojaan. Palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitukset kirjallisesti, lähtökohtaisesti sähköisesti, ja niiden saapuminen perille tulee varmistaa kaikilla käytössä olevilla keinoilla. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan järjestäjän nimeämälle yhteyshenkilölle ilman aiheetonta viivytystä, mikäli:

- asiakkaan palvelujen yhteensovittamisessa tai ohjauksen, neuvonnan ja tuen järjestämisessä havaitaan ongelmia;
- asiakas tarvitsee tämän palvelukuvauksen mukaisia palveluja kattavamman palvelukokonaisuuden;
- asiakas haluaa tai joutuu vaihtamaan palveluntuottajaa; tai
- valvontaviranomainen on kohdistanut palveluntuottajaan toimenpiteitä.

Palveluntuottajan on tarjottava tukea asiakkaalle, joka harkitsee kyseisen palveluntuottajan valintaa henkilökohtaisella budjetilla järjestettävän palvelun tuottajaksi tai harkitsee palveluntuottajan vaihtamista. Tässä yhteydessä tarjotun tiedon sekä toiminnan on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Tarpeetonta palvelujen kysyntää ei tule luoda.

Asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa, palveluntuottaja on velvollinen tekemään yhteistyötä järjestäjän ja asiakkaan seuraavan palveluntuottajan kanssa muun muassa palvelusuunnitelman päivitykseen liittyen. Palveluntuottajan tulee kirjata väliarvio asiakkaan tilasta ennen asiakkaan siirtymistä seuraavalle palveluntuottajalle. Vastuu asiakkaasta ja asiakasta koskevat tiedot voivat siirtyä palveluntuottajien välillä aikaisintaan sen päivämäärän mukaisesti ja siten, kuin palveluntuottajien välillä ja järjestäjän kanssa on sovittu.

## **Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset**

Palveluntuottajan on noudatettava kansalliseen lainsäädäntöön ja kulloinkin voimassa oleviin työehtosopimuksiin sekä menettelyohjeeseen kirjattuja ehtoja.

Palveluntuottajan on nimettävä jokaisen yksittäisen toimintayksikkönsä vastuuhenkilö. Nimetyt vastuuhenkilöt vastaavat tämän palvelukuvauksen mukaisista palveluista. Vastuuhenkilön tulee työskennellä toimintayksikössään päätoimisesti, jotta hän on riittävästi tavoitettavissa ja tietoinen toimintayksikkönsä toiminnasta. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito kunkin palvelukohtaisen vaatimuksen mukaisesti.

Palvelun tuottavalla henkilöstöllä on kelpoisuus ja osaaminen asiakkaan palvelun toteutukseen kuten menettelyohjeessa esitetään ja kuten palvelukohtaisilla täsmennyksillä kuvataan.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lääkehoidon osaamisesta ja asianmukaisista luvista Turvallinen lääkehoito -oppaan (THL 2015:14) ja lääkehoitosuunnitelmansa mukaisesti. Kaikilta palveluntuottajan lääkehuolto toteuttavalta henkilöstöltä vaaditaan lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutuksessa (LOVe) suoritettua voimassa olevaa lääkelupaa sekä lääkehoidon osaamisen näyttöjä. Lääkehoidon osaaminen pitää pyydettäessä osoittaa dokumentaation kautta.

Asiakkaan terveys ja hoito eivät saa vaarantua henkilöstön osaamattomuuden ja kyvyttömyyden vuoksi. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan kanssa silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Palveluntuottajan tulee kiinnittää huomiota toiminnan jatkuvuuteen ja ennakoitavuuteen sekä varmuuteen ja turvallisuuteen. Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin hoitosuhteisiin tutun henkilöstön kanssa. Varmuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajalla on oltava suunnitelma henkilöstön saamisesta poikkeustilanteita varten (esim. loma-ajat, äkilliset sairauslomamat) siten, että vaadittava henkilöstömitoitus taataan osaamisen suhteen niin rakenteellisesti kuin määrällisesti kaikissa tilanteissa.

Mikäli palvelu edellyttää menemistä asiakkaan kotiin, tulee palveluntuottajalla olla asianmukainen henkilökortti, jotta asiakas voi varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä. Asiakkaan asiointi omalla äidinkielellään on palveluissa lähtökohta. Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen tai ruotsin kielen taito huomioiden henkilön työtehtävät. Palveluntuottajan tulee selvästi ilmoittaa asiakkaalle ne kielet, joilla sen hoitajat ovat kykeneviä kommunikoimaan.

## **Palvelun laatuun liittyvät velvoitteet**

Palvelun on oltava laadukasta, asiakaslähtöistä, turvallista, ystävällistä ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia

ja tavoitteellisia asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottajan arvot on määritelty kirjallisesti.

Asiakkaan palvelujen tuottamisessa on noudatettava niistä annettua sitovaa kansallista ja kansainvälistä ohjeistusta. Annettavien palvelujen on noudatettava yleisesti hyväksytyjä ohjeita ja suosituksia, kuten Käypä hoito -suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan, THL:n ja kansallisen palveluvalikoimaneuvoston suosituksia, laatusuosituksia hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Palvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Palveluntuottajan on tarjottava kaikille asiakkailleen fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja kognitiivisesti saavutettava mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suullisesti ja kirjallisesti hyödyntämällä esimerkiksi kommunikaatioapuvälineitä ja tulkkipalveluja. Palveluntuottajan on tarjottava yhdenvertaisesti mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen myös niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja. Palveluntuottajan tulee välittää tietoa asiakkailta saamastaan palautteesta pyydettyä ja viimeistään kokeilun päättyessä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä asianmukaiset menettelytavat palvelussa havaittujen poikkeamien kirjaamiseen ja korjaamiseen. Reklamaatioiden käsittelyyn tulee olla olemassa toimintakäytäntö, jolla varmistetaan korjaavat toimet, virheistä oppiminen ja palvelun laadun parantaminen. Palveluntuottajan tulee käsitellä reklamaatiot ilman tarpeetonta viivytystä ja toimittaa asiakkaalle asianmukainen vastine. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelun vakavista poikkeamista, virheistä ja reklamaatioista järjestäjälle välittömästi. Tällaisia tilanteita voivat olla asiakastapaturmat, asiakasvalitukset, viranomaiskehoitus, sanktio tms. Viralliset muistutukset käsittelee kunta/maakunta ja kantelut valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto.

## Palvelukuvaukset

### [Henkilökohtaisen budjetin kokeilun palvelukuvaukset](#)

- Arjen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tuki
- Asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan tuki
- Fysioterapia
- Henkilökohtainen apu
- Kotihoito
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Lyhytaikaishoito
- Siivouspalvelut
- Toimintaterapia