

FI lausuntopyyntö VaVa syksy 2017

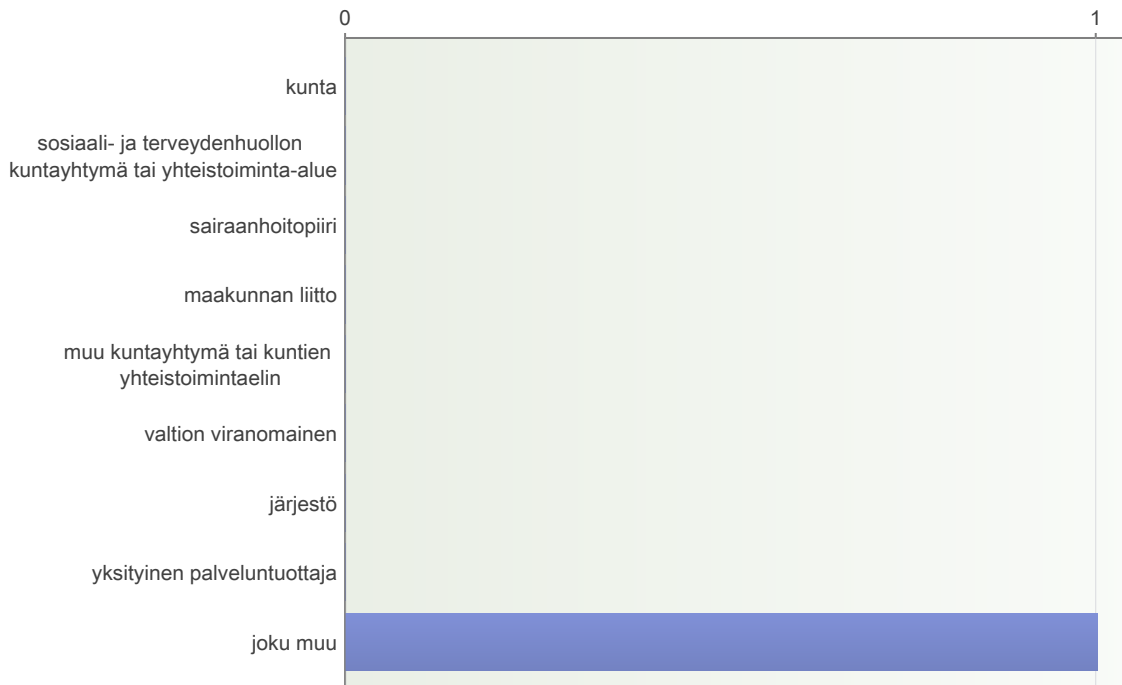
1. TAUSTATIEDOT

Vastaajien määrä: 1

Vastaajatahon virallinen nimi	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Vastauksen vastuuhenkilön yhteystiedot, sähköposti ja puhelinnumero	Lausunnon käsittelypäivämäärä toimielimessä	Toimielimen nimi
Kotimaisten kielten keskus	Aino Piehl	ulla-maija.forsberg@kotus.fi, p. 040 295333 220	15.12.2017 diaarinumero 182/03/17	

2. Onko vastaaja

Vastaajien määrä: 1



Avoimet vastaukset: joku muu

- valtion asiantuntijalaitos

3. 1. Voidaanko ehdotetulla valinnanvapauslailla osaltaan kaventaa väestön terveys- ja hyvinvointieroja sekä parantaa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta?

Vastaajien määrä: 1



4. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskus korostaa myös lausunnossaan valinnanvapauslain toisesta versiosta, että yhdenvertaisuuden toteutumiseksi asiakkaan on saatava riittävästi tietoa asiallisessa, selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Hallintolain 9 §:n hyvän kielen vaatimus koskee myös yksityisiä palveluntuottajia, kun on kyse valinnanvapauslain piirissä olevien palvelujen tuottamisesta. Asiakkaan on myös saatava tieto käyttöönsä helposti.

Yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta on myös tärkeää, että tietoa on saatavana yleiskieltäkin helpommalla selkokielellä ja että asiointi on mahdollista myös suullisesti, esimerkiksi puhelinpalveluna. Tietoa pitäisi olla saatavana muutenkin kuin erikseen pyydettyä, esimerkiksi hoiva-asumispaikoissa, kirjastoissa ja kauppakeskuksissa. Pääosin sähköisessä muodossa oleva tieto jättää monet haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset tiedon ulkopuolelle ja pyytämisen prosessi voi muodostua tiedonsaamisen esteeksi. Tiedon oma-aloitteisesta tarjoamisesta voisi tehdä lisäyksen pykälissä 18, 50, 54, 55 toistuvaan virkkeeseen (ks. kohta 21).

Valinnanvapautteen liittyy olennaisella tavalla valitsemisen prosessi, joka kuitenkin voi muodostua valinnanvapauden esteeksi. Lakiluonnoksen 20 pykälän mukaan ”Asiakkaan on tehtävä suoran valinnan palveluntuottajan sekä käyttämänsä sosiaali- ja terveyskeskuksen ja suunhoidon yksikön valinnastaan ilmoitus 77 §:n 1 momentissa tarkoitettua tiedonhallintapalvelua käyttäen tai muutoin kirjallisesti sille maakunnalle, jonka asukas hän on.”

Valitsemisen tapa on siis kirjallinen ilmoittaminen. On hyvin todennäköistä, että tämä menettelytapa on osalle väestöstä liian työläs tai vaikea. Jo nyt tiedetään, että esimerkiksi osa ihmisistä jää vaikkapa toimeentulotuen ulkopuolelle hakuprosessin takia: ”Byrokratiaviidakko voi tuntua liian vaikealta paikalta etsiä apua, jos henkilön toimintaedellytykset ovat heikentyneet.” (Ohisalo & Saari 2014: Kuka seisoo leipäjonossa, s. 53.)

Tiedetään myös, että esimerkiksi näkövammaisten, saamen- ja viittomakielisten sekä muihin kielivähemmistöihin kuuluvien vanhusten tiedonsaantia ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä vaikeuttavat merkittävästi uudet asiointitavat. Hankaluutta koetaan erityisesti asiointissa, ”jossa edellytetään

puhelin- ja etenkin tietoteknisiä palveluita”. (Törmä, Huotari, Tuokkola & Pitkänen 2014: Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi, esim. s. 215.)

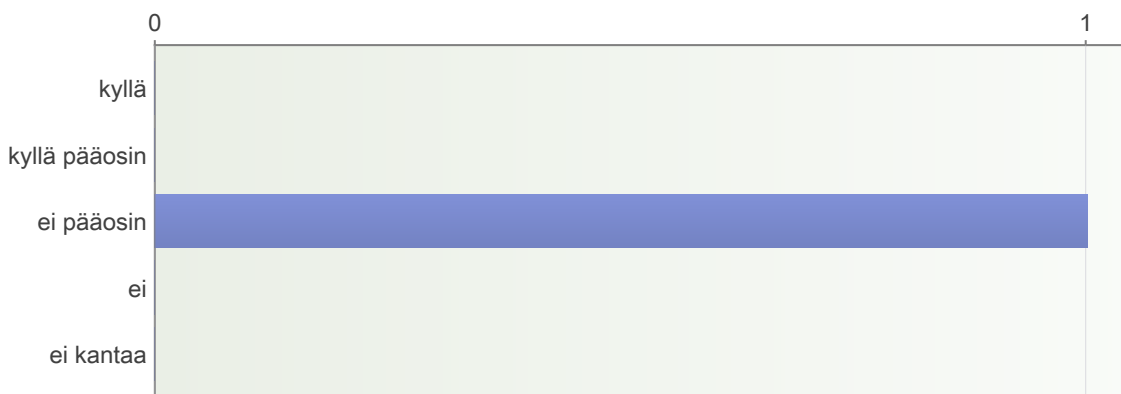
Suomessa on arvioitu olevan jopa yli 600 000 selkokielen tarvitsijaa. Kirjallinen ja byrokraattinen valitsemisen prosessi, johon sisältyy tiedonhankintaa, voikin olla monille ihmisille valitsemisen este.

Laissa olisi tarpeen säätää, että maakunta seuraa palvelun tuottajien viestinnän sisältöä (esimerkiksi tietoa palvelujen laadusta) sekä viestinnän toimivuutta mittaustulosten perusteella. Näin varmistettaisiin, että kaikkien palveluntuottajien kaikki asiakkaat kaikissa maakunnissa kykenevät viestinnän perusteella tekemään yhdenvertaisesti valintojaan sekä käyttämään muita oikeuksiaan. (Ks. myös kohtia 2 ja 6.)

Uudistuksen toimeenpanossa on kiinnitettävä huomiota myös siihen, kuinka tekstien tuottaminen kannattaa järjestää, jotta viestintä onnistuisi mutta lisäksi hallinto olisi sujuvaa ja palvelut saavutettavia.

5. 2. Edistääkö valinnanvapauslakiluonnos tarkoituksenmukaisella tavalla asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia omiin palveluihin?

Vastaajien määrä: 1



6. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskus katsoo, että palveluntuottajat tulee velvoittaa keräämään systemaattisesti toiminnastaan palautetta, jotta valinnanvapauslaki voisi edistää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia omiin palveluihinsa. Tämän säännöksen voisi lisätä 58 §:n kohtaan 6 (ks. kohtaa 21). Palveluntuottajien tulee huolehtia siitä, että palautteen antaminen on helppoa myös niille asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä kanavia. Maakuntien ja palveluntuottajien tulee huolehtia myös siitä, että palveluntuottajia, esimerkiksi niiden saamaa asiakaspalautetta, koskevan tiedon saaminen on asiakkaille helppoa.

Nyt lakiluonnoksessa ei säädetä palvelun tai viestinnän laadun mittaamisesta, ei esimerkiksi 50 tai 77 §:ssä, jossa se olisi mahdollista. Päinvastoin 50 §:n maininta laadusta on poistettu säännöksestä, joka velvoittaa maakunnan esittämään palveluntuottajien luettelossa palveluntuottajista ainakin tiedot palveluyksikön ja sen toimipisteiden nimistä ja niissä tuotettavista palveluista, yhteystiedot, vastuuhenkilö yhteystietoineen ja tiedot palvelujen saatavuudesta.

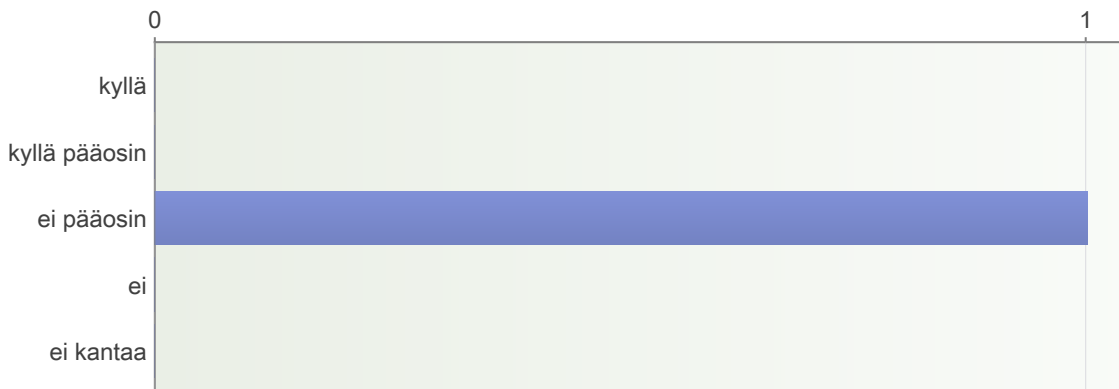
Velvoitus esittää tietoa myös palvelun laadusta olisi syytä palauttaa luetteloon (ks. kohta 21). Esimerkiksi tiedot asiakastyytyvyyden mittaustuloksista ja niiden kehityksestä, sanallisista palautteista ja niiden aiheuttamista toimista, odotusajoista, asiakasmäärien kehityksestä, valvonnasta aiheutuneista seuraamuksista ym. antaisivat asiakkaille mahdollisuuden muodostaa käsitystä palvelun laadusta. Tiedoilla olisi olennainen merkitys, vaikka ne lisäisivät hallinnollista taakkaa, joka pitäisi muuten pyrkiä pitämään mahdollisimman kevyenä. Ilman tietoja asiakkaat olisivat kuitenkin mainosten ja kuulopuheiden varassa.

Palvelun laadun mittaamisesta säädetään 69 §:ssä, että maakunta voi maksaa tuottajan suoriutumisen perusteella kannustinperusteisia korvauksia. Korvausten saamisen ratkaisevat palvelujen laatu, kustannustehokkuus ja vaikuttavuus tai maakunnan asettamat muut tavoitteet. Mittarien on oltava yhdenvertaisia ja niistä on tiedotettava palveluntuottajille hyvissä ajoin. Eikö samanlaisia mittareita voida käyttää ja mittaustulokset julkaista myös asiakkaiden käyttöön?

Yhdenvertaisuutta lisäisi, että kaikissa maakunnissa palautetta palveluntuottajista kerättäisiin samoin menetelmin. Kaikille tarjolla olevat menetelmät lisäisivät vertailtavuutta ja myös helpottaisivat palveluntuottajien velvollisuuksien täyttämistä. Olisi syytä löytää tapa saada maakunnat laatimaan yhdessä sopivat yhteiset mittausmenetelmät.

7. 3. Antaako lakiluonnos asiakkaalle riittävät mahdollisuudet hakeutua asiakkaan omaan tilanteeseen sopivaan palveluun?

Vastaajien määrä: 1



8. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskus katsoo, että lain tulisi velvoittaa sekä maakuntia että palveluntuottajia tarjoamaan asiakkaalle riittävästi tietoa asiallisessa, selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa sekä kattavasti myös selkokielellä, jotta valinnanvapauslaki antaisi asiakkaalle riittävät mahdollisuudet hakeutua omaan tilanteeseensa sopivaan palveluun. Asiakkaan on myös saatava tietoa käyttöönsä helposti. On pidettävä huolta siitä, että myös ne asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköistä tiedonhallintapalvelua tai muitakaan sähköisiä palveluja, saavat tietoa ja voivat asioida helposti ja sujuvasti, myös suullisesti.

Pykälissä 18, 50, 54, 55 veloitetaan palveluntuottajia ja maakuntia antamaan tietoja asiakkaalle pyydettyä myös kirjallisesti tai suullisesti. Laissa veloitus on muotoiltava niin, että tietoa on annettava myös ilman asiakkaan erillistä pyyntöä, esimerkiksi puhelinpalveluna ja esitteinä (ks. kohdasta 22 kommentteja 18 §:ään). Myös palveluntuottajan valinnasta ilmoittamisen muutoinkin kuin sähköistä tiedonhallintapalvelua käyttäen on oltava asiakkaalle helppoa ja siitä on oltava selkeät ohjeet.

9. 4. Jos asiakkaalla on laaja-alaisia palveluntarpeita, toteutuuko lakiluonnoksen perusteella asiakkaan mahdollisuus saada tarpeen mukaisella tavalla yhteen sovitettuja palveluja?

Vastaajien määrä: 1

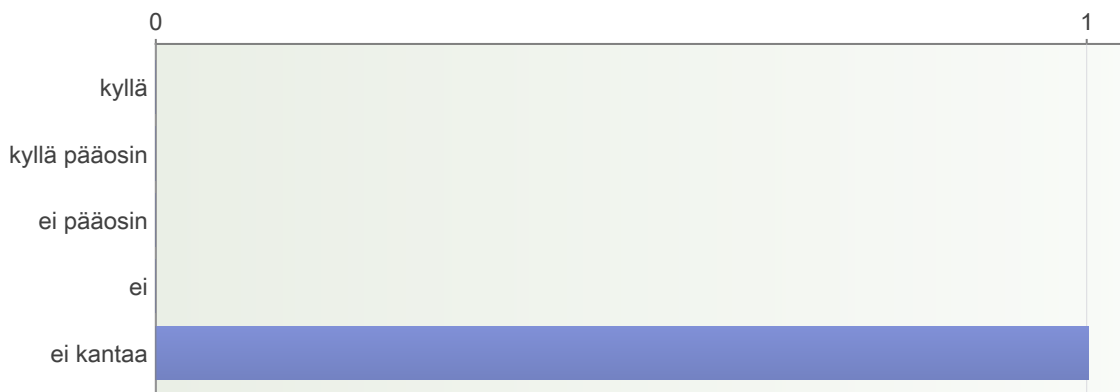


10. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

11. 5. Turvaako lakiluonnos palvelujen horisontaalisen ja vertikaalisen integraation?

Vastaajien määrä: 1

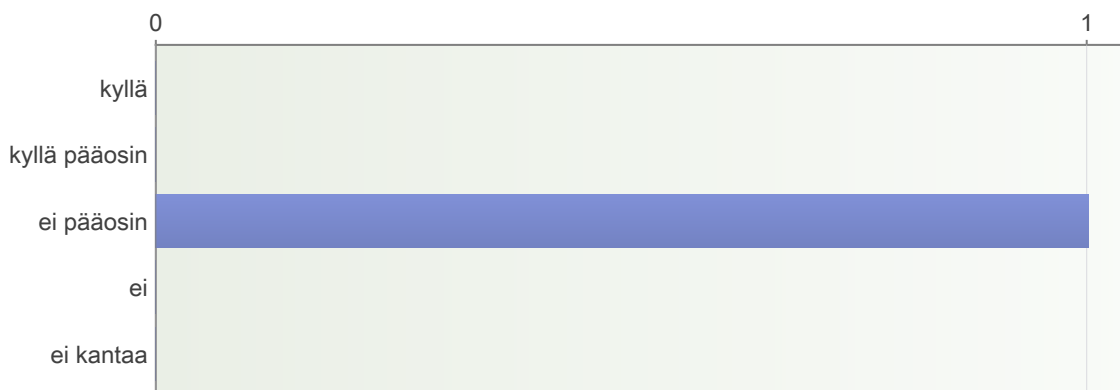


12. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

13. 6. Antaako esitys maakunnille riittävät edellytykset järjestämisvastuun toteuttamiseen?

Vastaajien määrä: 1



14. Vapamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskuksen mielestä uudistuksen toimeenpanossa on edelleen kiinnitettävä huomiota siihen, kuinka tekstien tuottaminen kannattaa järjestää, jotta viestintä onnistuisi mutta lisäksi hallinto olisi sujuvaa ja palvelut saavutettavia.

Tällaisenaan lakiehdotukset eivät tarjoa uudistuksen toteuttajille riittäviä välineitä, joilla tekstien tuottaminen voitaisiin järjestää niin, että varmistetaan maakuntalain 28 §:ään sisältyvät vaatimukset hyvästä viestinnästä. Jotta säädettäväksi ehdotettu massiivinen tekstien laadinta voisi laadukkaasti toteutua ja asiakirjat täyttää tehtävänsä, niiden tekemiseen on varattava riittävästi ja asiantuntevia resursseja. Viestinnän ja kielen ammattilaisia tarvitaan läpi tekstintekemisen prosessin, ja tämä prosessi alkaa jo tietojärjestelmien hankinnassa ja kehittämisessä.

Tekstien laatimista ja kielellistä viestintää sisältyy esimerkiksi seuraaviin toimiin:

Maakunnan liikelaitoksen on

- huolehdittava asiakkaan neuvonnasta ja ohjauksesta palvelujen suunnittelussa
- annettava asiakkaalle selvitys palvelujen saatavuudesta, laadusta ja kustannuksista
- vastattava palvelujen yhteensovittamisesta
- huolehdittava palvelujen yhteensovittamisen edellyttämästä yhteistyöstä palveluntuottajien välillä
- huolehdittava siitä, että asiakkaat saavat palvelujen yhteensovittamiseen liittyvää neuvontaa ja ohjausta
- vastattava siitä, että asiakassuunnitelma on tarkoituksenmukainen kokonaisuus ja eri tapauksissa joko kokonaan tai osaltaan asiakassuunnitelman laatimisesta
- julkaistava suoran valinnan palveluiden kuvaus julkisessa tietoverkossa
- ylläpidettävä luetteloa palveluntuottajista ja asiakassetelipalveluntuottajista vaadittuine tietoineen
- vastattava asiakasseteliä ja henkilökohtaista budjettia koskevien tiedonhallintaratkaisujen toteuttamisesta
- valvottava alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia, jotka antavat suoran valinnan palveluja, asiakassetelipalveluja tai henkilökohtaisella budjetilla annettavia palveluja sekä niitä palveluntuottajia, joilta edellä mainitut palveluntuottajat hankkivat tässä laissa tarkoitettuja palveluja
- laadittava valvonnasta tarkastuskertomuksia ja lähetettävä ne tiedoksi muille valvontaviranomaisille.

Maakunnat ovat itsenäisiä toimijoita, mutta valtiovallan olisi silti seurattava maakuntien viestintää ja tekstejä ja annettava tukea niiden laatimiseen, ellei asiaan voi vaikuttaa lainsäädännöllä. Käytännössä voitaisiin ainakin kehottaa painokkaasti maakuntia luomaan yhdessä esimerkiksi mallitekstien kokoelma ja siihen liittyvä ohjeistus. Maakunnat voitaisiin kuitenkin velvoittaa huolehtimaan siitä, että asiakkaille annettu neuvonta ja ohjaus täyttävät hallintolain 9 §:n vaatimukset. Tämän veloituksen voisi lisätä lain 32 §:ään (ks. kohta 21).

Yksi valinnanvapauden keskeisistä elementeistä on teksti, asiakassuunnitelma, josta säädetään 5 §:ssä. Lakiluonnoksen vaikutusarvioinnissa tuodaan esille, että usean suunnitelman sijaan nyt tehtäisiin vain yksi. Tämä on selvä parannus. Toisaalta on myös huomattava, että suunnitelma säädetään tehtäväksi vain ”tarvittaessa”: laki jättää siis myös mahdollisuuden olla tekemättä suunnitelmaa.

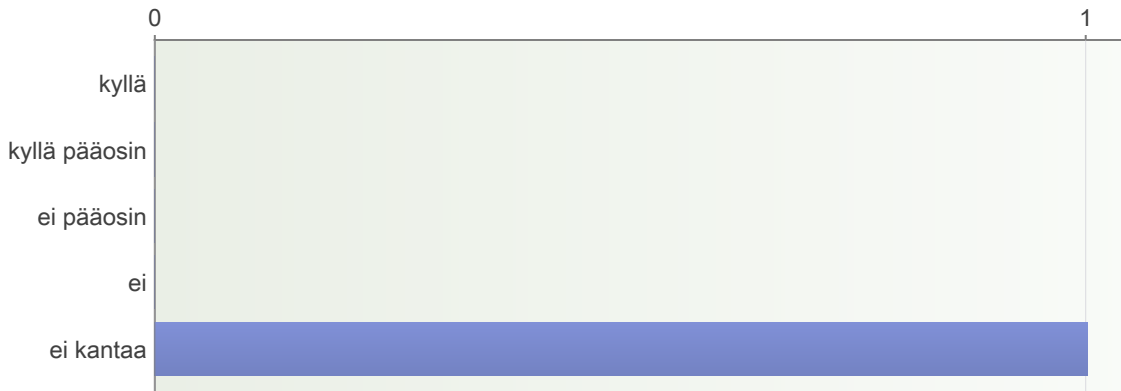
Asiakassuunnitelmat ovat tekstejä, joita tehdään tietojärjestelmissä. Suunnitelmien toimivuuteen vaikuttaa se, miten tietojärjestelmät palvelevat palveluprosessia, eri toimijoiden keskinäistä tiedonkulkua sekä hyvän ja selkeän tekstin syntymistä.

Asiakassuunnitelmien toimivuudesta käytännön työssä on suhteellisen vähän tietoa. Tiedetään kuitenkin muun muassa, että ne voivat toimia porttina edetä tietojärjestelmissä ja niihin saatetaan kirjata siksi lyhyesti vain jotakin, jotta järjestelmässä pääsee eteenpäin. Jos asiakassuunnitelman rooli on keskeinen, on tärkeää, että tietojärjestelmä palvelee niiden tekemistä ja toisaalta, että tunnetaan ne kielelliset konventiot, jotka suunnitelmien tekemisessä vallitsee.

Asiakassuunnitelma on teksti. Lakiluonnoksesta jää kovin avoimeksi, miten käytännössä voi syntyä selkeä ja tiedoiltaan virheetön teksti sellaisessa tekstin laatimisen prosessissa, jossa usea toimija vastaa tekstistä "kukin omalta osaltaan". Prosessi ja sen valvonta on syytä ohjeistaa hyvin myöhemmässä vaiheessa.

15. 7. Edistääkö lakiluonnos toimintatapojen muutosta ja uusien palveluinnovaatioiden käyttöönottoa?

Vastaajien määrä: 1

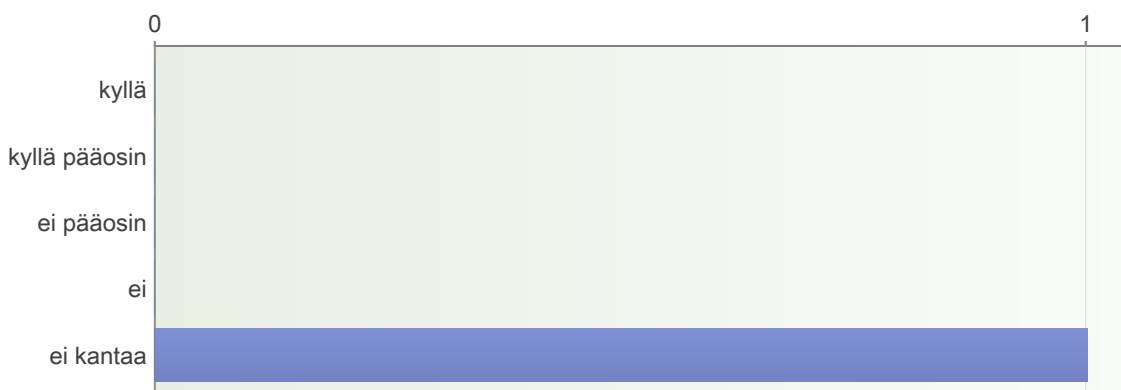


16. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

17. 8. Antaako valinnanvapauslakiluonnos yhdessä muun maakunta- ja sote-uudistuksen kanssa riittävät edellytykset saavuttaa 3 miljardin euron kustannusten kasvun hillinnän tavoite?

Vastaajien määrä: 1

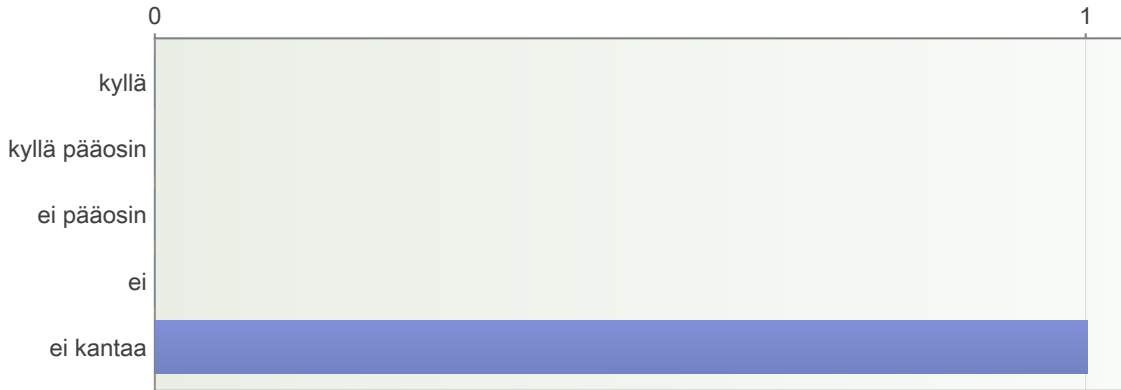


18. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

19. 9. Sosiaali- ja terveydenhuollon valinnanvapauslakiluonnoksen 3 luvussa säädettäisiin asiakkaan suoran valinnan sosiaali- ja terveystalvveluista. 9a. Turvaavatko maakunnan liikelaitoksen suoran valinnan palvelujen tuotantoa koskevat säännökset (mm. 16 §) palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden kaikissa olosuhteissa?

Vastaajien määrä: 1



20. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

21. 9b. Onko lakiluonnoksen 18 §:ssä säädetty sote-keskuksen lakisääteinen palveluvalikoima sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen?

Ei vastauksia.

22. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

23. 9c. Onko lakiluonnoksen 18 §:ssä säädetty suunhoidon yksikköjen lakisääteinen palveluvalikoima sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen?

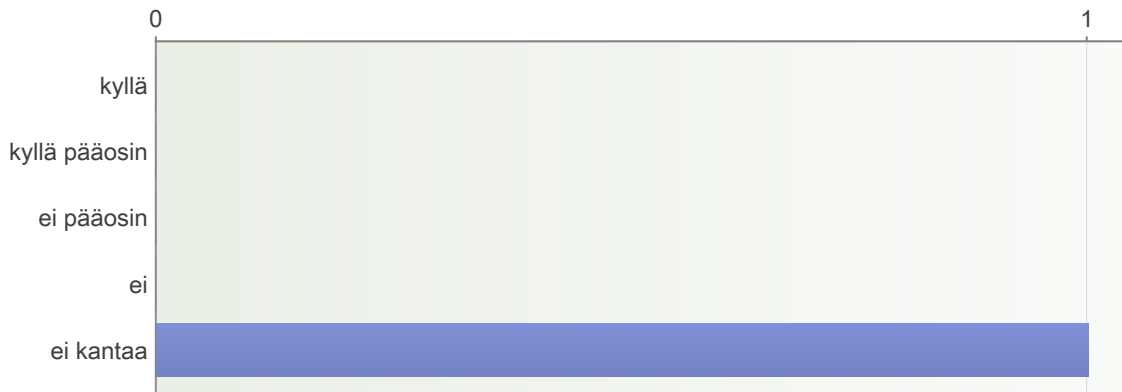
Ei vastauksia.

24. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

25. 9d. Onko lakiluonnoksen 18 § sote-keskuksen suoran valinnan palveluista riittävän selkeä siltä osin, mitkä palvelut kuuluvat suoran valinnan palvelujen piiriin ja mitkä kuuluvat maakunnan liikelaitoksen tuottamiin muihin kuin suoran valinnan palveluihin?

Vastaajien määrä: 1

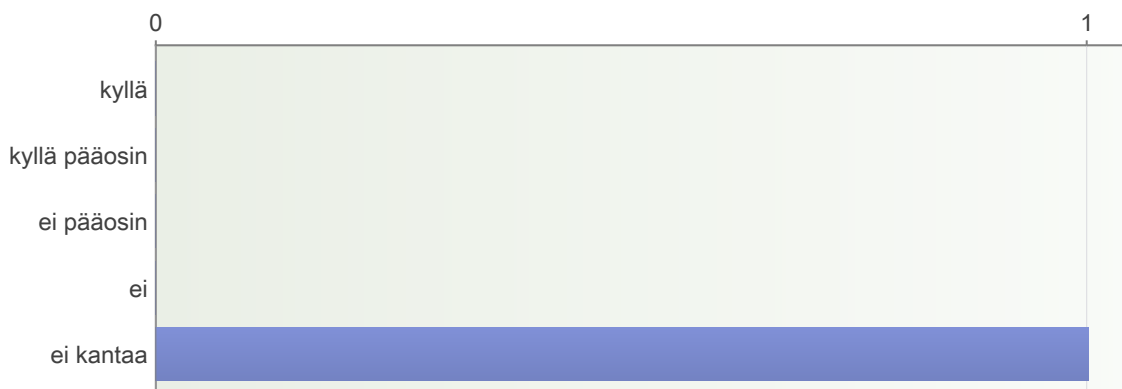


26. Jos ei, niin miten olisi tarkoituksenmukaista määritellä ne perusteet, joilla määritellään tarkemmin sote-keskuksissa tuotettavat palvelut?

Ei vastauksia.

27. 9e. Onko lakiluonnoksen 18 § suunhoidon suoran valinnan palveluista riittävän selkeä siltä osin, mitkä palvelut kuuluvat suoran valinnan palvelujen piiriin ja mitkä kuuluvat maakunnan liikelaitoksen tuottamiin muihin kuin suoran valinnan palveluihin?

Vastaajien määrä: 1

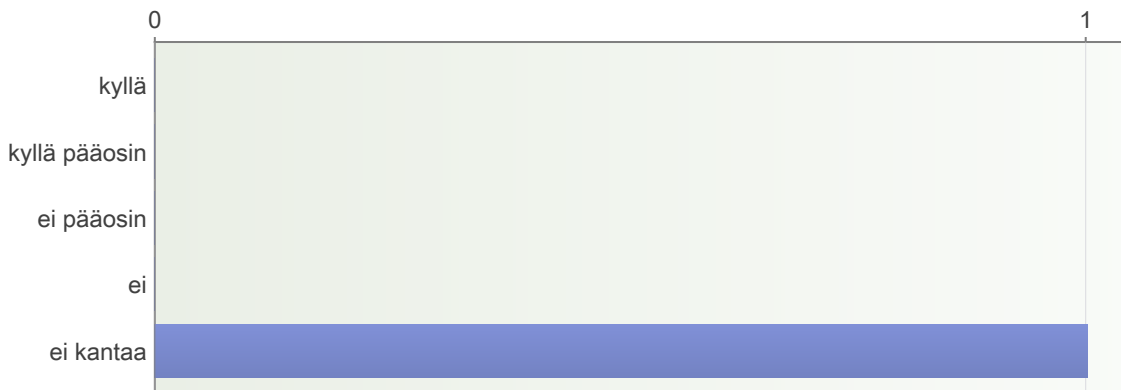


28. Jos ei, niin miten olisi tarkoituksenmukaista määritellä ne perusteet, joilla määritellään tarkemmin suunhoidon yksiköissä tuotettavat palvelut?

Ei vastauksia.

29. 9f. Ovatko säännökset (mm. 18 § ja 37 §) sosiaalihuollon osalta tarkoituksenmukaisia ja riittäviä?

Vastaajien määrä: 1

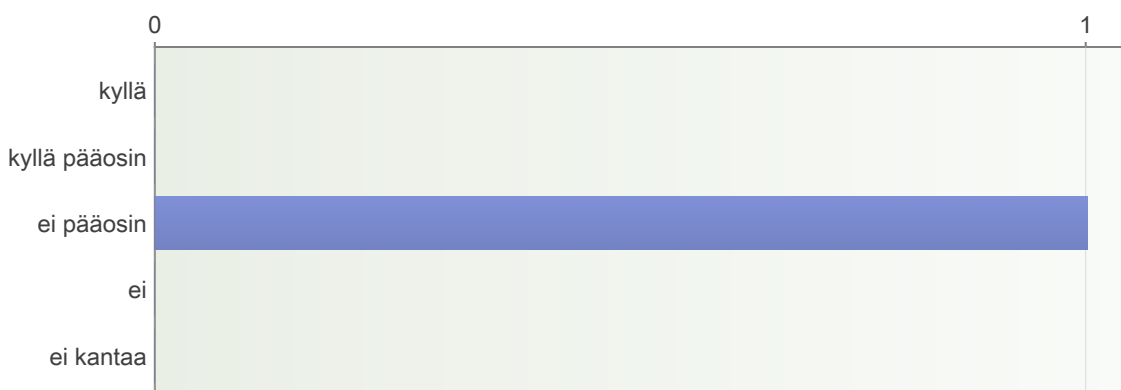


30. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

31. 10. Lakiluonnoksen 4 luvussa säädettäisiin asiakkaan mahdollisuuksista valita maakunnan liikelaitos. 10a. Antaako lakiluonnoksen 21 § asiakkaalle tarkoituksenmukaiset mahdollisuudet valita liikelaitos?

Vastaajien määrä: 1



32. Vapaamuotoiset huomiot.

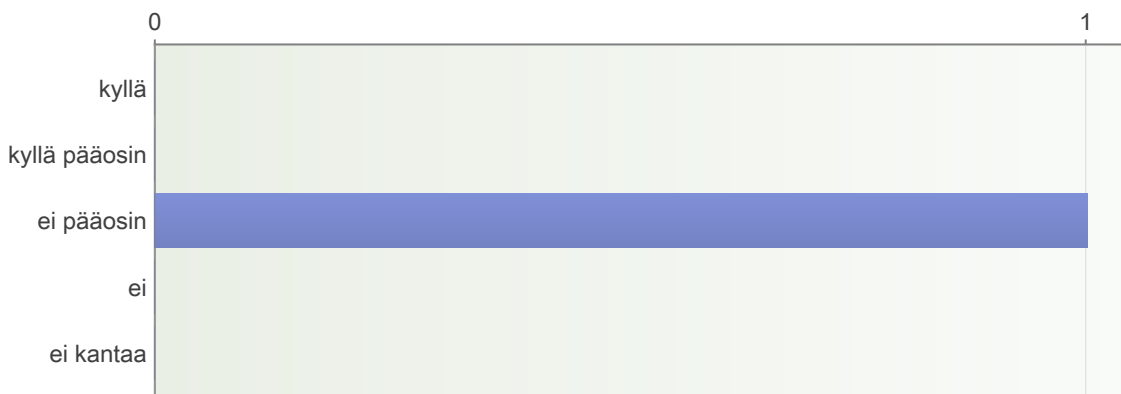
Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskus katsoo, että lain tulisi velvoittaa sekä maakuntia että palveluntuottajia tarjoamaan asiakkaalle riittävästi tietoa asiallisessa, selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa sekä selkokielellä, jotta valinnanvapauslaki antaisi asiakkaalle tarkoituksenmukaiset mahdollisuudet valita liikelaitos sekä liikelaitoksen palveluyksikkö. Tämän säännöksen voisi lisätä lain 32 §:ään (ks. kohtaa 21). Asiakkaan on myös saatava tieto käyttöönsä helposti.

Laissa on tarpeen säätää mahdollisimman selkeästi, että myös ne asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköistä tiedonhallintapalvelua tai muitakaan sähköisiä palveluja, saavat tietoa ja voivat asioida helposti ja sujuvasti, myös suullisesti. Palveluntuottajan valinnasta ilmoittamisen muutoinkin kuin sähköistä tiedonhallintapalvelua käyttäen on oltava asiakkaalle helppoa ja siitä on oltava selkeät ohjeet. Asiakas voisi tehdä kirjallisen ilmoituksen mennessään ensimmäisen kerran käymään valitsemassaan palveluyksikössä.

33. 10b. Entä antaako lakiluonnoksen 22 ja 23 § asiakkaalle tarkoituksenmukaiset mahdollisuudet valita liikelaitoksen palveluyksikkö/yksiköt?

Vastaajien määrä: 1



34. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Samat kommentit kuin kohtaan 10a.

35. 11. Lakiluonnoksen 5 luvussa säädettäisiin asiakassetelin käytöstä asiakkaan valinnanvapauden lisäämisessä. 11a. Onko lakiluonnoksen 24 §:ssä säädetty asiakasseteli sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen?

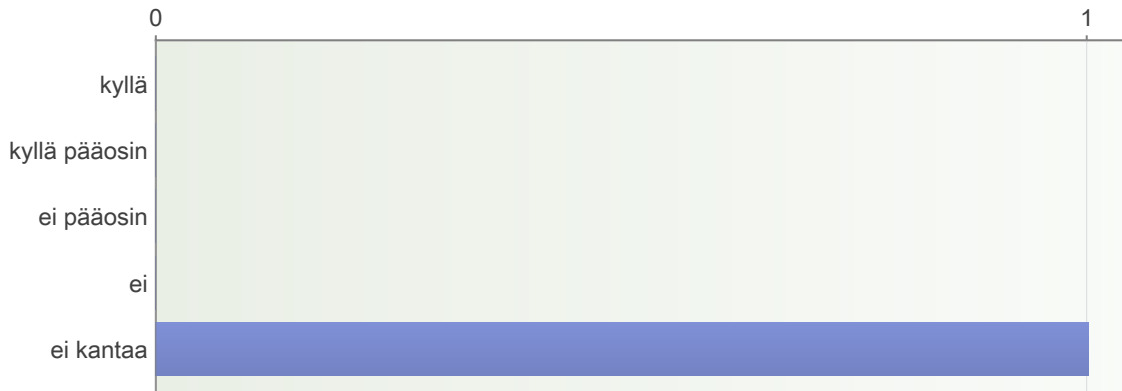
Ei vastauksia.

36. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

37. 11b. Onko maakunnan liikelaitoksella 24 §:n 2 ja 3 momentissa säädettyjen rajausten perusteella edellytykset turvata riittävät palvelut kustannustehokkaalla tavalla?

Vastaajien määrä: 1

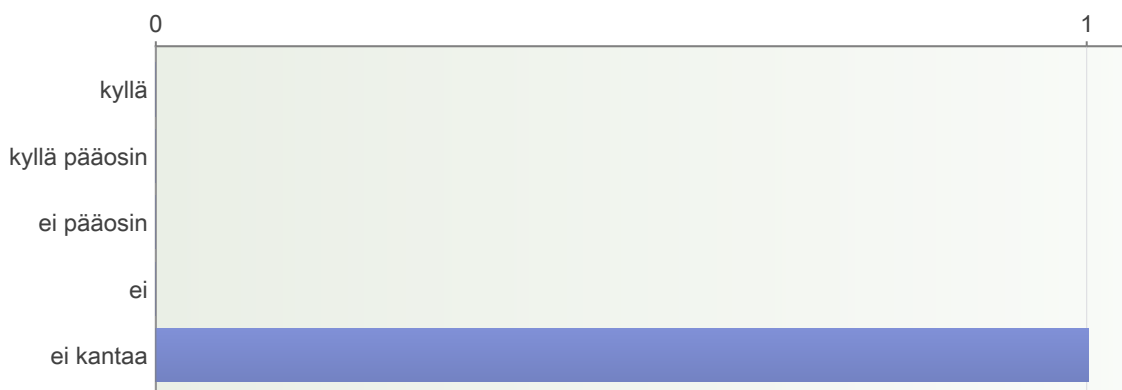


38. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

39. 11c. Onko lakiluonnoksen 24 §:n sääntely riittävä erikoissairaanhoidon valtakunnallisen ja alueellisen palvelujärjestelmän turvaamisen näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1

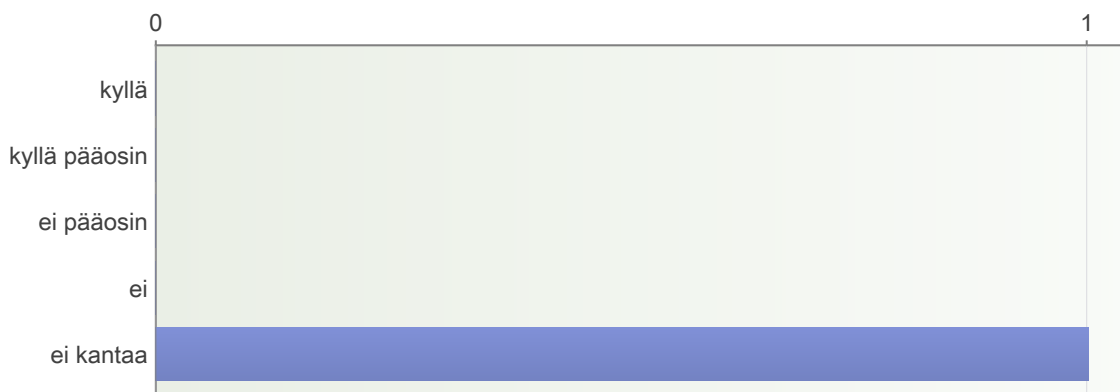


40. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

41. 11d. Ovatko asiakasseteliä koskevat säännökset asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1

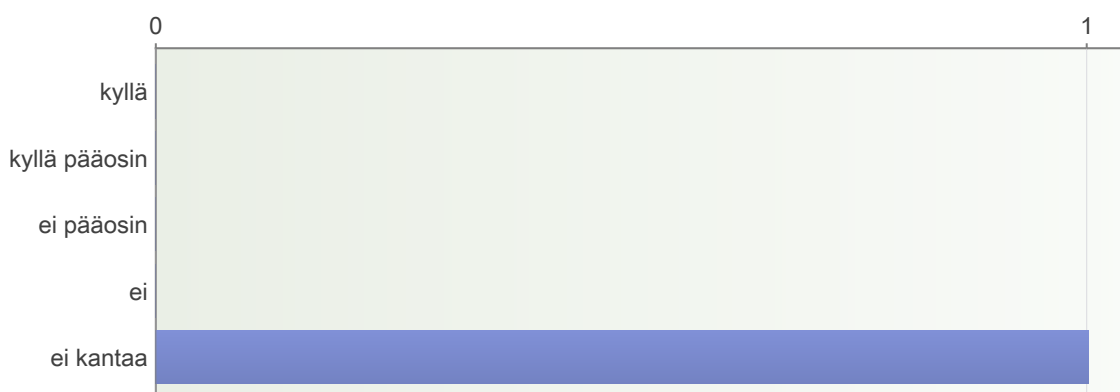


42. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

43. 11e. Turvaako asiakassetelijärjestelmä maakunnalle riittävät ohjaus- ja vaikutusmahdollisuudet järjestämisvastuun toteuttamisen näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1

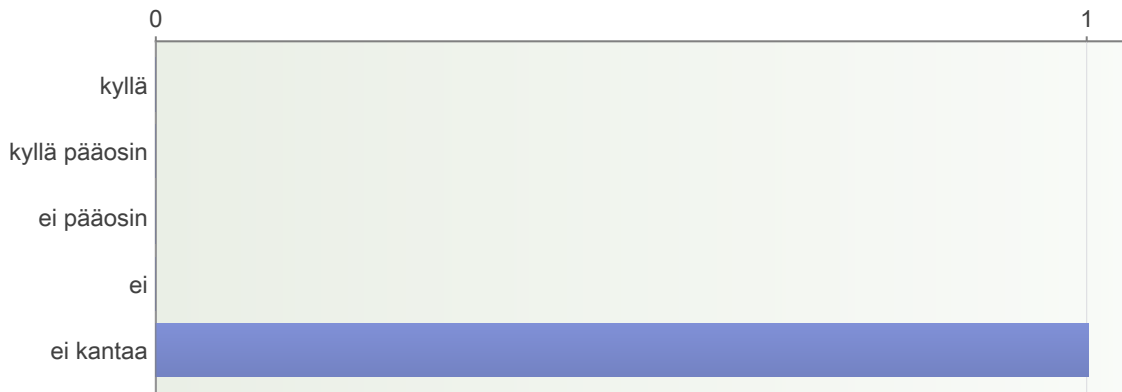


44. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

45. 12. Lakiluonnoksen 6 luvussa säädettäisiin henkilökohtaisen budjetin käytöstä asiakkaan valinnanvapauden lisäämisessä. Mahdollistavatko säännökset asiakkaalle riittävät mahdollisuudet vaikuttaa tarvitsemiensa palvelujen toteutukseen?

Vastaajien määrä: 1

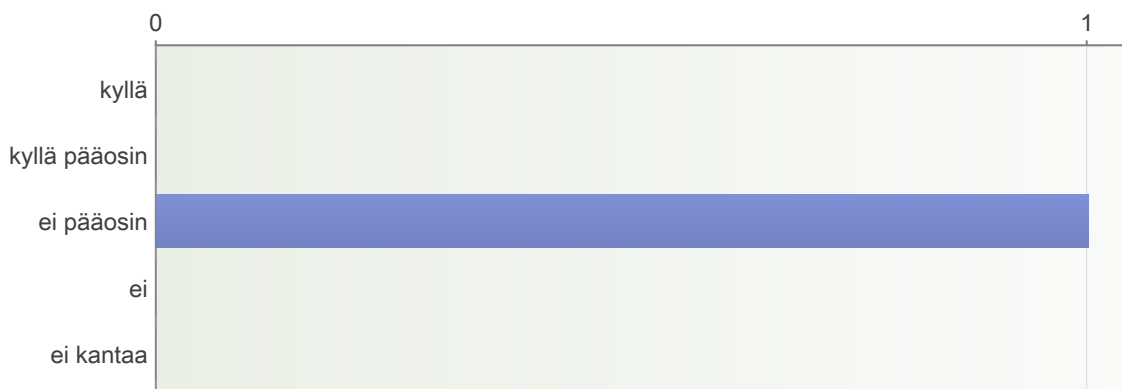


46. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

47. 13. Lakiluonnoksen 7 luvussa säädettäisiin asiakkaan neuvonnasta ja ohjauksesta sekä palvelutarpeen arvioinnista. Lisäksi lakiluonnoksen 5 §:ssä säädettäisiin asiakkaalle tehtävästä yhdestä asiakassuunnitelmasta. Turvaavatko säännökset riittävän hyvin asiakkaan oikeudet sekä palvelujen toteuttamisen asiakkaan tarpeita vastaavasti?

Vastaajien määrä: 1



48. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskus katsoo, että tässä laissa tai erikseen on säädettävä tarkemmin siitä, miten asiakkaan neuvonta ja ohjaus on hoidettava, jotta säädökset turvaisivat riittävän hyvin asiakkaat oikeudet sekä palvelujen toteuttamisen asiakkaan tarpeita vastaavasti. Nyt pykäliin ei sisälly konkretiaa, joka antaisi kuvan siitä, miten asiakassuunnitelman teko usean palveluntuottajan kesken hoidetaan.

Asiakkaan on saatava riittävästi tietoa suunnitelman tekemisestä asiallisessa, selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Asiakkaan on myös saatava tieto käyttöönsä helposti. Yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että tietoa on saatavana selkokielellä ja että tiedon ja neuvonnan saaminen on mahdollista myös suullisesti, esimerkiksi puhelinpalveluna.

49. 14. Lakiluonnoksen 8 luvussa säädettäisiin palveluntuottajien hyväksymis- ja sopimusmenettelyistä. 14a. Ovatko säännökset hyväksymismenettelyistä lakiluonnoksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



50. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

51. 14b. Varmistaako hallintopäätöstä ja ehtojen asettamista koskeva sääntely (42 §) riittävät mahdollisuudet maakunnan järjestämisvastuun toteuttamiseen.

Vastaajien määrä: 1

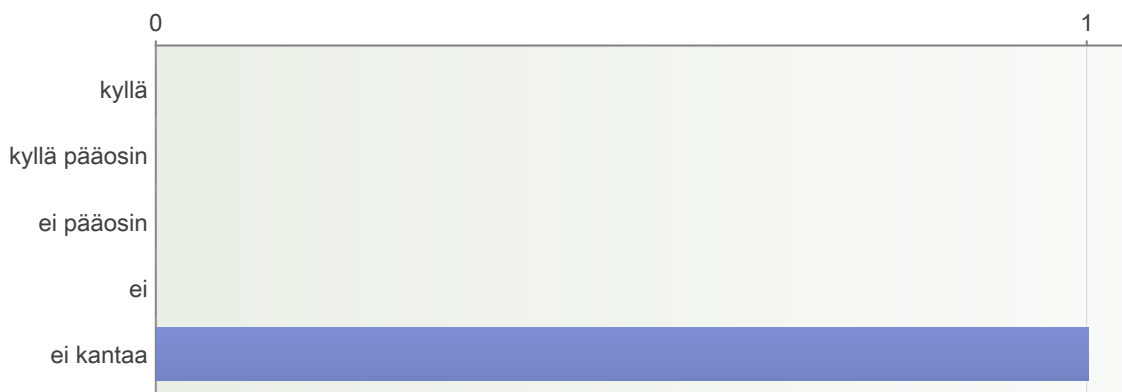


52. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

53. 14c. Ovatko säännökset sopimusmenettelyistä lakiluonnoksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1

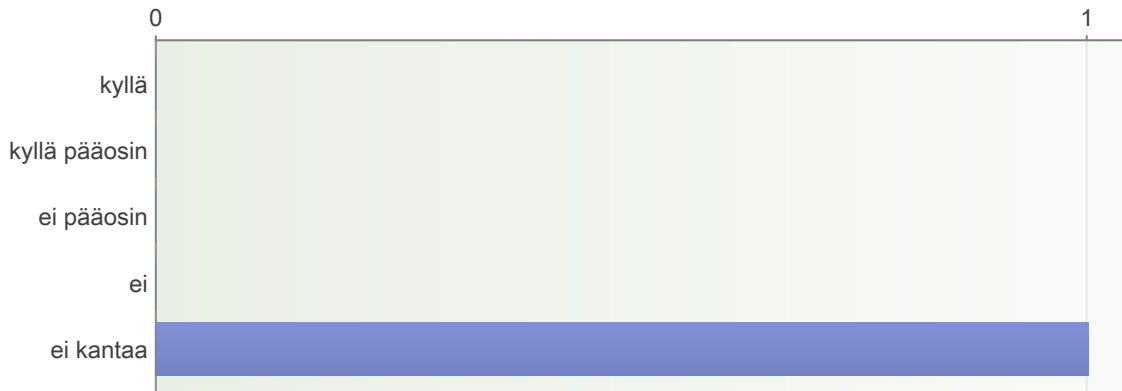


54. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

55. 15. Lakiluonnoksen 9 luvussa säädettäisiin palvelujen tuottamisesta ja palveluntuottajien velvoitteista. Ovatko säännökset lakiluonnoksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



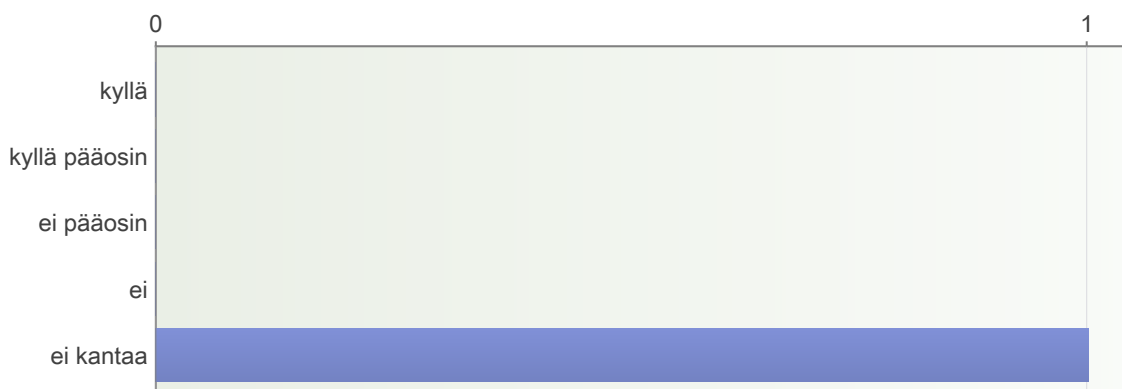
56. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

57. 16. Lakiluonnoksen 10 luvussa säädettäisiin palveluntuottajalle suoritettavista korvauksista.

16a. Ottavatko sote-keskuksen kiinteän maksun osuus ja sen määräytymistä koskevat tekijät riittävästi huomioon asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet ja niiden aiheuttamat kustannukset?

Vastaajien määrä: 1



58. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

59. 16b. Ovatko säännökset muista korvauksista uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1

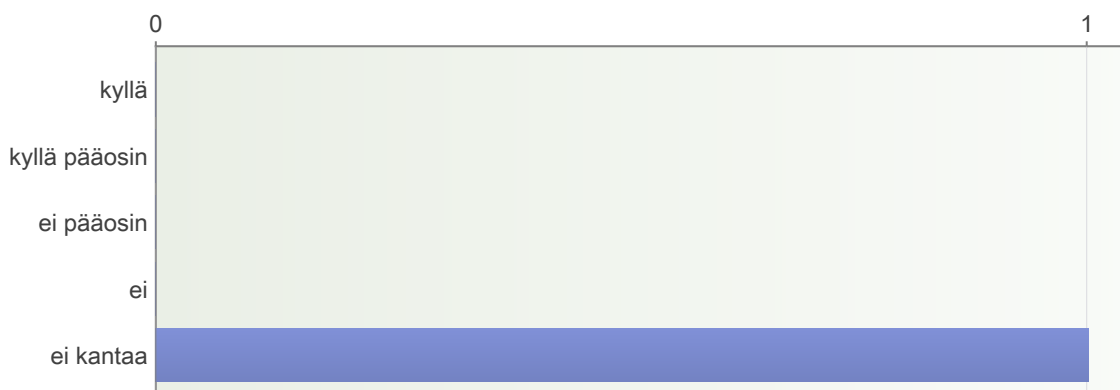


60. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

61. 16c. Turvaavatko säännökset maakunnan liikelaitoksen sote-keskukselle ja yksityisen tuottajan sote-keskukselle yhdenvertaiset toimintaedellytykset?

Vastaajien määrä: 1

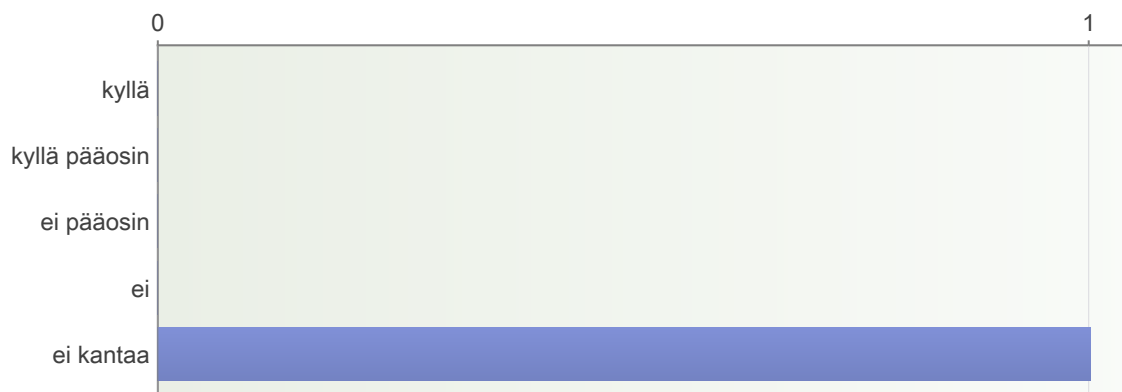


62. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

63. 17. Lakiluonnoksen 12 luvussa säädettäisiin lain voimaantulosta. 17a. Turvaavatko 85 §:n mukaiset asiakasseteliä koskevat siirtymäsäännökset palvelujen saatavuuden siirtymävaiheessa?

Vastaajien määrä: 1

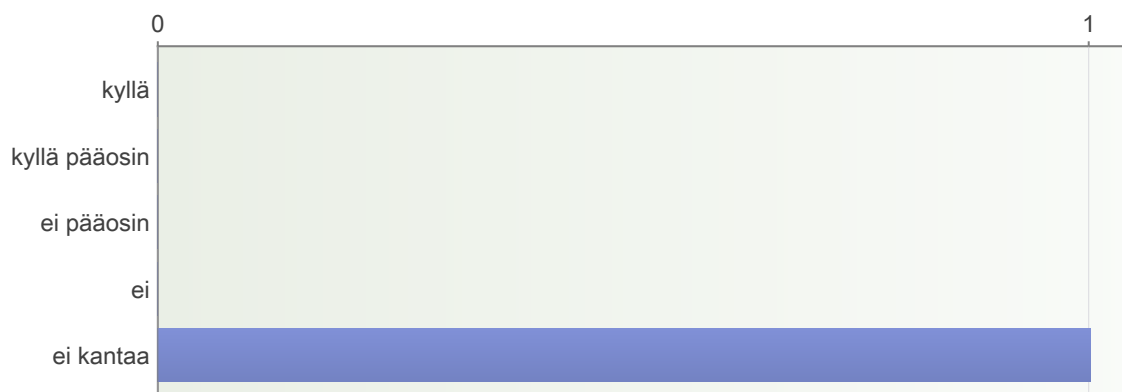


64. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

65. 17b. Turvaavatko 86 ja 88 §:n mukaiset sote-keskusta koskevat siirtymäsäännökset palvelujen saatavuuden siirtymävaiheessa?

Vastaajien määrä: 1

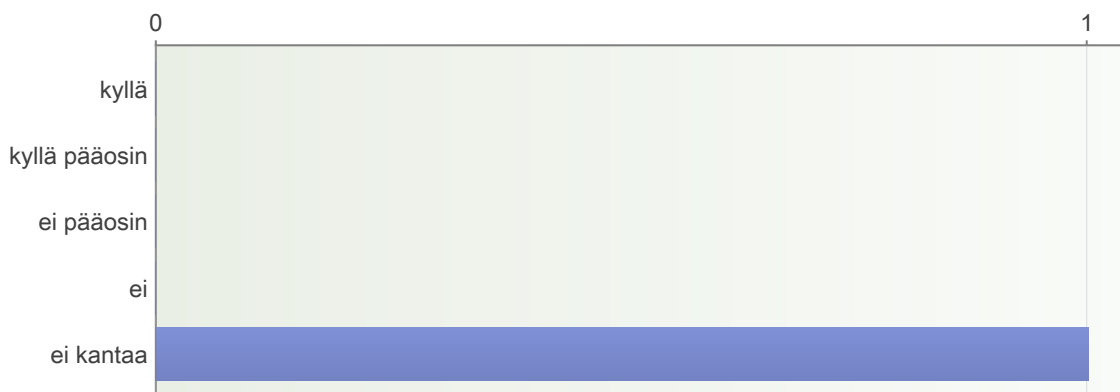


66. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

67. 17c. Turvaavatko 87 ja 89 §:n mukaiset suunhoidon yksiköitä koskevat siirtymäsäännökset palvelujen saatavuuden siirtymävaiheessa?

Vastaajien määrä: 1

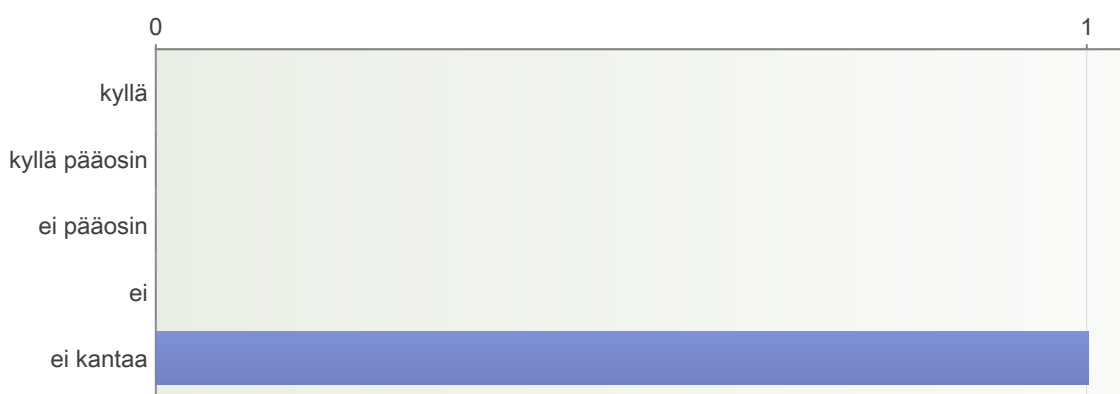


68. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

69. 17d. Turvaako esitys sosiaali- ja terveystalouden yksityisten tuottajien toimintaedellytykset?

Vastaajien määrä: 1

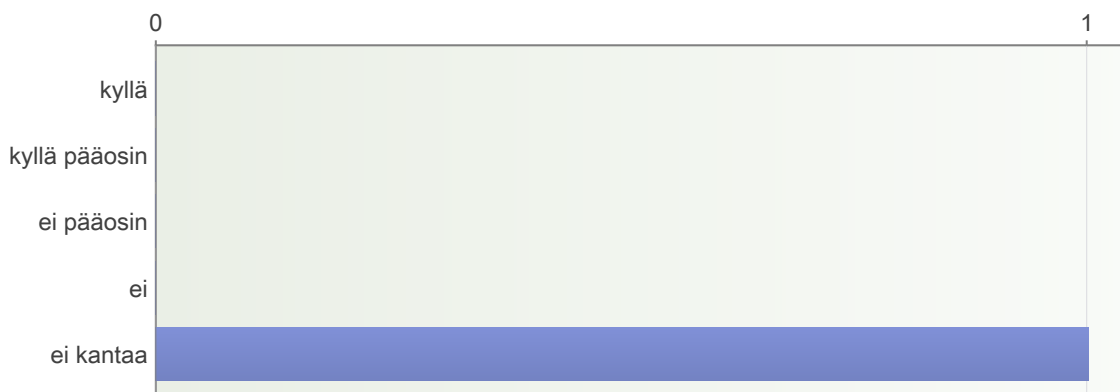


70. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

71. 17e. Antaako esitys riittävät edellytykset pienten toimijoiden toimimiseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajina?

Vastaajien määrä: 1

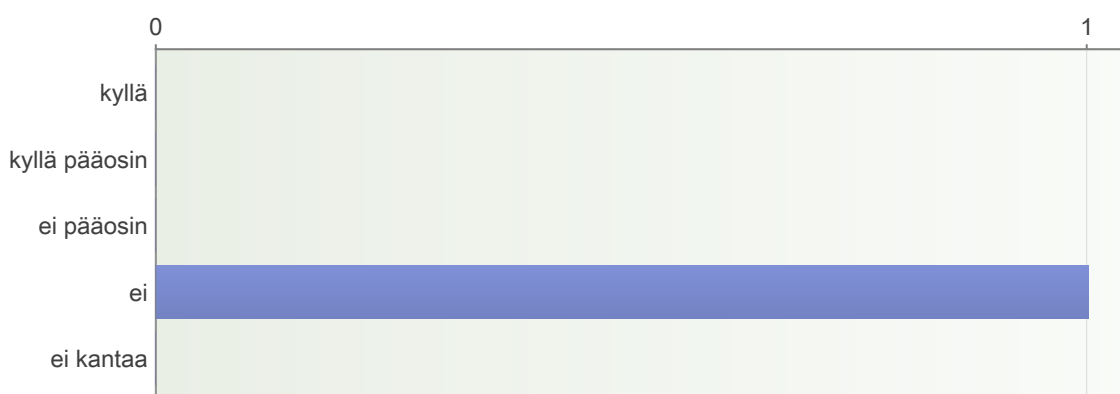


72. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

73. 18. Onko uudistuksen vaikutukset arvioitu näkemyksenne mukaan oikein ja riittävästi?

Vastaajien määrä: 1



74. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskuksen mielestä uudistuksen kielellisiä vaikutuksia ei ole arvioitu riittävästi. Tällaisenaan lakiehdotukset eivät tarjoa uudistuksen toteuttajille riittäviä välineitä, joilla tekstien tuottaminen voitaisiin järjestää niin, että varmistetaan hallintolain 9 §:n vaatimusten täyttäminen ja maakuntalain 28 §:ään sisältyvät vaatimukset hyvästä viestinnästä. Jotta säädettäväksi ehdotettu massiivinen tekstien laadinta voisi laadukkaasti toteutua ja asiakirjat täyttää tehtävänsä, niiden tekemiseen on varattava riittävästi ja asiantuntevia resursseja. Viestinnän ja kielen ammattilaisia tarvitaan läpi tekstintekemisen prosessin.

Laissa säädetään useista teksteistä, joilta edellytetään julkaisemista julkisessa tietoverkossa.

Viranomaisteksteiltä edellytetään aina hyvää kieltä, mutta verkkojulkaisuilta vaaditaan lisäksi omanlaistaan muotoa. Yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta on myös tärkeää, että tietoa on saatavana selkokielellä ja että asiointi on mahdollista myös suullisesti, esimerkiksi puhelinpalveluna.

Kustannusanalyysissä olisi muistettava ottaa huomioon ne voimavarat, joita epäonnistuneen viestinnän paikkaamiseen kuuluu, jos tekstien laatimiseen ei valmisteluvaiheessa suunnata riittävästi voimavaroja. Muun muassa tulkintaerimielisyyksien ratkominen ja selvittäminen (mahdollisesti oikeusteitse), epäselvistä ohjeista aiheutuneiden ongelmien korjailu, asiakaskyselyihin vastaaminen ja valituksiin tai muutoksenhakuihin reagoiminen ovat asioita, joita seuraa epäonnistuneesta viestinnästä ja epäselvistä asiakirjoista.

Yksi sote-uudistukselle asetetuista tavoitteista on sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdenvertaisuuden lisääminen. Onhan todettu, että palveluita saavat nyt huonoimmin ne, jotka tarvitsevat paljon tukea ja palveluita. Tiedossa on myös, että tällainen eriarvoistuminen rasittaa yhteiskuntaa paitsi taloudellisesti myös henkisesti ja yhteisöllisesti ja hävittää sitä luottamus pääomaa, jota nyt pidämme yhtenä yhteiskuntamme vahvuuksista.

75. 19. Miten arvioisitte uudistuksen vaikuttavan oman organisaationne tai jäsenorganisaatioidenne asemaan?

Ei vastauksia.

76. 20. Muut vapaamuotoiset huomiot hallituksen esitysluonnoksesta.

Vastaajien määrä: 1

- Kotimaisten kielten keskus pitää lakiluonnosta kielellisesti monin kohdin abstraktina ja vaikeaselkoisena. Jotta tämän lain perusteella voidaan toimia, tarvitaan paljon lisäohjeistusta, josta seuraa myös tulkinnan tarvetta. Kaikki termit eivät ole mielestämme ilmaisia eivätkä muutenkaan toimivia. Tavallisille sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjille eivät heidän oikeutensa helposti selviä lakitekstiä lukemalla. Lakiluonnos on myös kieliasultaan osin viimeistelemätön.

77. 21. Yksilöidyt muutosehdotukset lakiluonnokseen.

Vastaajien määrä: 1

- Lain termit ja määritelmät

"palveluyksikkö" ja "toimipiste"

Kotimaisten kielten keskus katsoo, että ei ole aina selvää, mitä tarkoitetaan "palveluyksiköllä". 2 §:ssä määritellään, että palveluyksikkö on hallinnollisesti järjestetty kokonaisuus, jolla voi olla useita toimipisteitä. Samassa pykälässä määritellään myös sosiaali- ja terveyskeskukset sekä suunhoidon yksikkö palveluyksiköksi.

Sana "yksikkö" merkitsee yleensä pienempää kokonaisuutta kuin lain määritelmässä tarkoitetaan (Kielitoimiston sanakirja: "yksikkö = (itsenäinen) osa joista jokin jaollinen kokonaisuus (vars. organisaatio) muodostuu"). Yksi esimerkki epäselvästä kohdasta on 51 §:n 1 momentin alku.

Lain yksityiskohtaisissa perusteluissa sanat ja käsitteet menevätkin ilmeisesti sekaisin. 2 §:n perusteluissa kohdassa 8 "sote-keskusta" nimitetään "toimipisteeksi". Lisäksi perusteluissa 8 §:n otsikossa on "toimipiste", laissa taas "palveluyksikkö". Vastaava ero on myös 11 §:n tekstissä ja perusteluissa.

Selkeämpää voisi olla käyttää "palveluyksiköstä" nimitystä "palveluorganisaatio", joka yksiselitteisesti viittaisi kokonaisuuteen.

"suoran valinnan palvelut"

Kotimaisten kielten keskus pitää edelleen keskeistä termiä "suoran valinnan palvelu" ongelmallisena. Kun valmisteluun on nyt tullut lisää aikaa, kehoitamme harkitsemaan vielä termin muuttamista. Vaikka lain valmisteluun osallistuneista termi olisikin täysin vakiintunut, on muistettava, että palvelujen käyttäjät eivät tunne sitä.

"Suoran valinnan palvelu" ei ole merkitykseltään läpinäkyvä, koska siinä korostuu asia, joka ei ole palvelun käyttäjälle ensisijainen. Asiakkaalle on merkittävämpää, että kyse on perustason palveluista ja että hän voi itse valita palveluiden tuottajan. Se, että valinta on suora, korostaa hallinnon näkökulmaa. Asiakkaalle on varmasti epäselvää, mitkä palvelut ovat sitten epäsuorasti valittavia. Ymmärrettävämpiä termejä olisivat "perustason palvelu" tai eriytettyinä "perusterveyspalvelu" ja "suunhoidon peruspalvelu". Sosiaalipalvelujahan suora valinta ei koske, sillä sote-keskuksista saisi lain uuden version mukaan vain sosiaalipalvelujen ohjausta ja neuvontaa.

"valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut"

- Termi valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut on epäinformatiivinen. Kyse ei välttämättä ole yhtenäisestä palvelukokonaisuudesta, vaan keskenään hyvin erilaisista tiedoista, jotka liittyvät valinnanvapauden toteuttamiseen. Pykälän otsikko voisi olla yksinkertaisesti (Asiakkaan) Valinnanvapauteen liittyvä tiedonhallinta.

- Tiedonhallintaan liittyvät alakäsitteet tulevat luultavasti sellaisenaan myös julkiseen viestintään. Tiedonhallintaan liittyvien termien ja terminluonteisten ilmausten informatiivisuuteen pitää kiinnittää erityistä huomiota. Alaryhmän nimityksessä ei välttämättä tarvita sanaa "palvelu", vaan palvelun voi nimetä myös toiminnan sisällön kautta. Nimityksiksi sopivat esimerkiksi:

1) "asiakkaan valinnan toteuttava palvelu" rekisteröitymispalvelu ~ asiakkaaksi rekisteröityminen ~ rekisteröityminen asiakkaaksi

2) "valinnanvapauden tietopalvelu" palveluntuottajarekisteri

3) "tuottajahallintapalvelu" suoran valinnan palveluntuottajat? (kohtien 2 ja 3 välinen ero jää osin epäselväksi:

2) valinnanvapauden tietopalvelu, jossa on tiedot kaikista tämän lain mukaisista valinnanvapauspalvelujen tuottajista ja niiden palveluista. vrt. 3) tuottajahallintapalvelu, - - - jossa on suoran valinnan palveluntuottajat)

4) "palvelutuotannon seurantalpalvelu" palveluntuotannon seuranta (huom. genetiivialkuisuus palvelun)

5) "palveluntuottajien yhteiskuntavastuun tietopalvelu" palveluntuottajien talous- ja toimintatiedot

- Kohtaan 3 on vaikea ehdottaa uutta termiä, koska käsitteen sisältö jää epäselväksi.

Kotimaisten kielten keskus ehdottaa lisäksi lakipykälän tekstiin seuraavia muutoksia:

9 §

Asiakkaalla on oikeus saada oleskelupaikkakunnallaan kiireellistä 18 §:ssä tarkoitettua terveydenhuoltoa sekä suun terveydenhuoltoa muultakin kuin valitsemaltaan suoran valinnan palveluntuottajalta tämän palveluyksikön aukioloaikoina, jos hänen hoitonsa kiireellisyys sitä edellyttää.

-> Asiakkaalla on oikeus saada oleskelupaikkakunnallaan palveluyksikön aukioloaikoina kiireellistä 18 §:ssä tarkoitettua terveydenhuoltoa sekä suun terveydenhuoltoa muultakin kuin valitsemaltaan suoran valinnan palveluntuottajalta, jos hänen hoitonsa kiireellisyys sitä edellyttää.

- Pronomini "tämän" viittaa epäselvästi, koska lähinnä mainitaan asiakkaan valitsema palveluntuottaja.

17 §

Sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen ja suunhoidon yksikön valinta

- Pykälässä ei käsitellä valitsemista vaan oikeutta valita. Valitsemisen tapaa taas käsitellään 20 §:ssä. Siksi 17 §:n otsikko sopisi paremmin 20 §:ään, ja otsikoksi sopisi seuraava:

-> Oikeus valita sosiaali- ja terveystieteiden keskus ja suunhoidon yksikkö

18 §

- 7 momentissa on myös pykälissä 50, 54, 55 toistuva virke, johon voisi lisätä velvoituksen antaa tietoa muutenkin kuin erikseen pyydettyä.

Tiedot on annettava asiakkaalle pyydettyäessä myös suullisesti tai kirjallisesti.

-> Tiedot on annettava asiakkaalle pyydettyäessä myös suullisesti ja lisäksi sitä on oltava kirjallisesti saatavilla ilman erillistä pyyntöä.

- Pykälän 2 momentin ensimmäinen virke on rakenteeltaan raskas ja sanaketjun "suoran valinnan palveluihin 1 momentissa tarkoitettuihin palveluihin" vuoksi tavattoman vaikea hahmottaa.

Lisäksi maakunnan on sisällytettävä sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa tuotettaviin suoran valinnan palveluihin 1 momentissa tarkoitettuihin palveluihin liittyviä muiden kuin yleislääketieteen alaan kuuluvien terveydenhuollon ammattihenkilöiden konsultaatiota ja vastaanottopalveluja. Konsultaatio- ja avovastaanottopalveluja on oltava ainakin sisätautien, lastentautien, geriatrian ja silmätautien erikoisaloilta. Maakunnan on päätettävä eri erikoisalojen konsultaatio- ja avovastaanottopalvelujen vähimmäislaajuus siten, että se vastaa maakunnan asukkaiden palvelutarpeisiin.

- Virkettä olisi syytä selkeyttää, esimerkiksi tähän tapaan:

-> Lisäksi maakunnan on huolehdittava siitä, että sosiaali- ja terveyskeskuksissa on saatavilla suoran valinnan palveluihin liittyviä konsultaatio- ja vastaanottopalveluja, joita tuottavat muut kuin yleislääketieteen alaan kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöt.

- Momentin toisessa virkkeen sijamuoto "palvelutarpeisiin" on outo: eikö vähimmäislaajuus vastaa mieluummin tarvetta kuin tarpeisiin? Sama sijamuoto vastaa-verbin kanssa esiintyy myös muissa pykälissä.

Maakunnan on päätettävä eri erikoisalojen konsultaatio- ja avovastaanottopalvelujen vähimmäislaajuus siten, että se vastaa maakunnan asukkaiden palvelutarpeisiin.

-> että se vastaa maakunnan asukkaiden palvelutarvetta.

- Myös 4 momentin alussa on pitkä ja vaikeasti hahmotettava virke, jonka voisi jakaa useampaan:

Lisäksi maakunnan on sisällytettävä suunhoidon yksikössä tuotettaviin suoran valinnan palveluihin maakunnan alueen palvelutarjonta ja asukkaiden palvelutarve huomioon ottaen riittävä määrä 3 momentissa tarkoitettuihin palveluihin liittyviä terveydenhuollon ammattihenkilöiden konsultaatiota ja vastaanottopalveluja lukuun ottamatta sairaalaolosuhteita edellyttäviä suun terveydenhuollon palveluja.

-> Lisäksi maakunnan on huolehdittava siitä, että suunhoidon yksikössä on saatavilla riittävä määrä sen palveluihin liittyviä terveydenhuollon ammattihenkilöiden konsultaatio- ja vastaanottopalveluja. Näihin palveluihin eivät kuitenkaan kuulu sairaalaolosuhteita edellyttävät suun terveydenhuollon palvelut. Palvelujen määrää arvioidessa otetaan huomioon maakunnan alueen palvelutarjonta ja asukkaiden palvelutarve.

20 §

Sosiaali- ja terveyskeskuksen ja suunhoidon yksikön valinnasta ilmoittaminen

- Otsikosta ks. kommenttia 17 §:ään.

- Pykälän neljännessä momentin aloitusvirke on rakenteeltaan raskas.

Asiakas saa tehdä uuden suoran valinnan palveluntuottajaa sekä käyttämäänsä sosiaali- ja terveys-keskusta ja suunhoidon yksikköä koskevan valinnan aikaisintaan kuuden kuukauden kuluttua edellisestä valinnasta.

-> Asiakas saa valita uuden suoran valinnan palveluntuottajan sekä sosiaali- ja terveyskeskuksen ja suunhoidon yksikön - -. TAI: - - saa uudelleen valita suoran valinnan palveluntuottajan sekä sosiaali- ja terveyskeskuksen ja suunhoidon yksikön - -.

24 §

- Pykälän ensimmäinen virke on rakenteeltaan raskas, eikä ole selvää, millä tavoin maakunta määrittelee nämä palvelut tarkemmin.

Maakunnan liikelaitoksen on tarjottava asiakkaalle asiakasseteli tuotantovastuulleen kuuluvien seuraavien tarkemmin määrittelemiensä muiden kuin suoran valinnan palvelujen saamiseksi:

-> Maakunnan liikelaitoksen on tarjottava asiakkaalle asiakasseteli seuraavien palvelujen saamiseksi. Nämä palvelut eivät kuulu suoran valinnan palveluihin, ja ne ovat maakunnan tuotantovastuulla. Maakunta voi määritellä niiden sisällön tarkemmin.

27 §

Maakunta on velvollinen tarjoamaan asiakkaalle henkilökohtaista budjettia, kun sosiaali- tai terveyspalvelujen tarve on todettu vanhuspalvelulain 3 §:n 2 kohdassa, vammaispalvelulain 2 §:ssä tai kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 1 §:ssä tarkoitetulla henkilöllä.

-> Maakunta on velvollinen tarjoamaan asiakkaalle henkilökohtaista budjettia, kun on todettu, että vanhuspalvelulain 3 §:n 2 kohdassa, vammaispalvelulain 2 §:ssä tai kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 1 §:ssä tarkoitetulla henkilöllä on sosiaali- tai terveyspalvelujen tarve.

28 §

Henkilökohtaisella budjetilla tuotettavat palvelut

Henkilökohtaisella budjetilla maksetaan muita kuin suoran valinnan palveluihin kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Henkilökohtaisella budjetilla ei voi kuitenkaan saada palvelua maa-kunnan liikelaitoksen tuottamana.

-> Henkilökohtaista budjettia ei voi kuitenkaan käyttää palvelujen hankkimiseen maakunnan liikelaitokselta.

32 §

-Kotimaisten kielten keskus ehdottaa lisäystä pykälän tekstiin.

Maakunnan on huolehdittava siitä, että asiakkaat saavat tässä laissa tarkoitettuja palveluja, valinnanvapautta ja valinnanvapauden käyttämistä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä tukea valinnan-vapauden käyttämiseen.

-> Maakunnan on huolehdittava siitä, että asiakkaat saavat tässä laissa tarkoitettuja palveluja, valinnanvapautta ja valinnanvapauden käyttämistä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä tukea valinnan-vapauden käyttämiseen. Maakunnan on myös huolehdittava siitä, että neuvonta ja ohjaus ovat hallintolain 9 §:n mukaisesti asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

33 §

Suoran valinnan palveluntuottaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen 18 §:ssä tarkoitettuihin palveluihin siten kuin siitä erikseen säädetään.

-> arvioi asiakkaan tarpeen 18 §:ssä tarkoitettuihin palveluihin siten kuin siitä erikseen säädetään.

- ”Muu kuin” -rakenteet ovat usein hankalasti hahmotettavia. On helpompi hahmottaa rakenne kun pronomini ”muu” tulee sen alkuun, vaikka se johtaakin toistoon:

Jos suoran valinnan palveluntuottaja arvioi, että asiakkaalla on tarve maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulla olevaan muuhun kuin suoran valinnan palveluun, palveluntuottajan on ohjattava asiakas palvelutarpeen arvioinnista vastaavaan maakunnan liikelaitokseen.

-> Jos suoran valinnan palveluntuottaja arvioi, että asiakas tarvitsee muita maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulla olevia palveluita kuin suoran valinnan palveluita, palveluntuottajan on ohjattava asiakas palvelutarpeen arvioinnista vastaavaan maakunnan liikelaitokseen.

37 §

Ryhmän tehtävänä on antaa sosiaalihuollon konsultaatiopalveluja sosiaali- ja terveyskeskukselle, arvioida tarvittaessa sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakkaiden palvelutarvetta maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulla oleviin muihin kuin suoran valinnan palveluihin ja ohjata asiakkaat tarvittaessa maakunnan liikelaitoksen palveluihin.

-> Ryhmän tehtävänä on antaa sosiaalihuollon konsultaatiopalveluja sosiaali- ja terveyskeskukselle, arvioida tarvittaessa sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakkaiden tarvetta muihin maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulla oleviin palveluihin kuin suoran valinnan palveluihin ja ohjata asiakkaat tarvittaessa maakunnan liikelaitoksen palveluihin.

50 §

Luettelo palveluntuottajista

- Kotimaisten kielten keskus ehdottaa lisäystä pykälän tekstiin.

Luettelossa on oltava ainakin tiedot palveluyksikön ja sen toimipisteiden nimistä ja niissä tuotettavista palveluista, yhteystiedot, vastuuhenkilö yhteystietoineen sekä tiedot palvelujen saatavuudesta.

-> Luettelossa on oltava ainakin tiedot palveluyksikön ja sen toimipisteiden nimistä ja niissä tuotettavista palveluista, yhteystiedot, vastuuhenkilö yhteystietoineen sekä tiedot palvelujen saatavuudesta ja laadusta.

58 §

Palveluntuottajan velvollisuus tilinpäätös- ja verotustietojen antamiseen

- Pykälän otsikko antaa väärän käsityksen pykälän sisällöstä. Pykäläteksti sisältää muutakin tilinpäätös- ja verotustietoja.

-> Palveluntuottajan velvollisuus antaa tietoja

TAI: Palveluntuottajan velvollisuus tilinpäätös- ja verotus- sekä muiden tietojen antamiseen

- Kohtaan 6 voisi lisätä velvoituksen selvittää myös, miten palautetta on kerätty. Tämä ei ole tarpeen, jos palveluntuottajien käyttöön tarjotaan yhteinen menetelmä palautteen keräämiseen.

6) selvitys siitä, miten asiakkaiden palaute ja kehitysehdotukset on otettu huomioon palveluntuottajan toiminnassa.

-> 6) selvitys siitä, miten asiakkailta on kerätty palautetta ja kehitysehdotuksia sekä miten ne on otettu huomioon palveluntuottajan toiminnassa.

78 § Tiedonhallintapalvelujen toteuttaminen

-> 78 § Valinnanvapauteen liittyvän tiedonhallinnan toteuttaminen

81 §

- Jos tiedetään, kuka asiassa toimii, on selvempää panna se ilmi kuin käyttää passiivista. Jos muistutuksen voi tehdä muukin toimija kuin asiakas, voivat valmistelijat täsmentää muotoilua.

Asiakkaalla on oikeus saattaa maakunnan käsiteltäväksi kokemansa epäkohta palveluntuottajan palveluissa, palveluihin pääsyssä tai saamassaan kohtelussa. Jos asiassa ei ole tehty sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n tai

potilaslain 10 §:n mukaista muistutusta palveluntuottajalle, ja maakunta arvioi, että asia on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, maakunta voi siirtää asian asian-omaisten palveluntuottajan käsiteltäväksi.

-> jos asiakas ei ole tehnyt sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n tai potilaslain 10 §:n mukaista muistutusta palveluntuottajalle, - -.

”Henkilökohtaisella budjetilla”

Kotimaisten kielten keskus katsoo edelleen, että muotoilu ”henkilökohtaisella budjetilla” on useissa yhteyksissään lain tekstissä kielellisesti outo. Yleisessä kielenkäytössä ei hankita eikä osteta budjetilla vaan budjetista. Luultavasti henkilökohtaisen budjetin todellinen olemus eli maksusitoumus on vaikuttanut poikkeuksellisen sijan valintaan.

Lain määritelmässä asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti on kuitenkin esitetty toimintana: sitoutumisena, lupauksena korvata jotakin eikä setelinä tai asiakirjana, JOLLA korvataan.

10) asiakassetelillä maakunnan liikelaitoksen asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata asiakkaan valitseman muun palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset asiakassetelissä määrättyyn arvoon asti;

11) henkilökohtaisella budjetilla maakunnan liikelaitoksen asiakkaalle hänen palvelutarpeensa sekä palvelujen kustannusten perusteella myöntämää sitoumusta korvata palveluja asiakkaan valitsemien muiden palveluntuottajien tuottamana maakunnan liikelaitoksen ennalta määräämään arvoon asti.

- Ehdotamme, että kohdat, joissa budjettia käytetään samalla tavalla kuin sanaa maksusitoumus muutettaisiin vastaamaan budjetti-sanana tavallista käyttöä.

25 §

Jos asiakkaan kohdalla täytyvät edellytykset palvelun saamiseen sekä asiakassetelillä että jäljempänä 6 luvussa tarkoitettulla henkilökohtaisella budjetilla, asiakkaalla on oikeus valita, tuotetaanko palvelu asiakassetelillä vai henkilökohtaisella budjetilla.

-> Jos asiakkaalla on oikeus (TAI: edellytykset) saada palveluja sekä asiakassetelillä että henkilökohtaisen budjetin kautta, hän saa valita, kumpaa hän haluaa käyttää palvelun hankkimiseen.

- Palvelua ei tuoteta setelillä eikä budjetilla, sen tuottavat palveluyksiköt ja niiden henkilökunta.

26§

Asiakkaalla on oikeus valita asiakassetelillä annettavan palvelun tuottajaksi yksityinen palveluntuottaja, jonka jokin maakunta on hyväksynyt asiakassetelipalveluntuottajaksi.

-> Asiakkaalla on oikeus hankkia asiakassetelillä kustannettava palvelu yksityiseltä palveluntuottajalta, jonka jokin maakunta on hyväksynyt asiakassetelipalveluntuottajaksi.

28 §

Henkilökohtaisella budjetilla maksetaan muita kuin suoran valinnan palveluihin kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Henkilökohtaisella budjetilla ei voi kuitenkaan saada palvelua maakunnan liikelaitoksen tuottamana.

-> Henkilökohtaisesta budjetista maksetaan - -. Henkilökohtaisesta budjetista ei voi kuitenkaan saada palvelua maakunnan liikelaitokselta.

- Vrt. "9,2 mrd euroa maksetaan valtion budjetilla eläkerahastoihin."

42 §

Maakunta voi asettaa suoran valinnan palveluntuottajille sekä asiakassetelillä ja henkilökohtaisella budjetilla annettavan palvelun tuottajille palvelujen laatua, voimavaroja ja saatavuutta sekä palveluketjuja ja palvelujen yhteensovittamista koskevia sekä muita palvelujen tuottamiseen liittyviä ehtoja, joilla edistetään väestön terveyttä ja hyvinvointia sekä väestön palvelutarpeita vastaavien riittävien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta maakunnassa tai jotka muutoin ovat tarpeen maakunnan järjestämisvastuun toteuttamiseksi.

-> henkilökohtaisesta budjetista annettavan palvelun tuottajille

72 §

Korvaukset annettaessa palveluja henkilökohtaisella budjetilla

Maakunnan liikelaitos korvaa palveluntuottajalle maakunnan ennalta määräämään arvoon asti kustannukset palveluista, joita asiakas saa henkilökohtaisella budjetilla. Henkilökohtaisen budjetin arvo määräytyy 30 §:n 3 momentin mukaisesti. Asiakas vastaa kuitenkin itse palveluntuottajalle niiden palvelujen kustannuksista, joita ei ole tarkoitettu katettavaksi henkilökohtaisella budjetilla ja jotka eivät sisälly asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

-> kaikkiin kohtiin: henkilökohtaisesta budjetista

80 §

Valvonta

Maakunnan on valvottava alueellaan toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia, jotka antavat suoran valinnan palveluja, asiakassetelipalveluja tai henkilökohtaisella budjetilla annettavia palveluja.

-> henkilökohtaista budjettia käyttäen annettavia palveluja TAI: henkilökohtaisen budjetin kautta TAI perusteella annettavia palveluja

"Väliaikainen" määritteenä

- "Väliaikainen" voi määritteenä antaa väärän kuvan siitä, millä tavalla määritteen pääsana on väliaikainen. "Väliaikainen palveluntuottaja" voi olla tilapäinen itsessään, esimerkiksi sijaisena varsinaiselle palveluntuottajalle, tai sitten tilapäinen asiakkaalle, joka vaihtaa palveluntuottajaa vain joksikin aikaa. Sama koskee "väliaikaista sosiaali- ja terveyskeskusta".

6 §

Suoran valinnan palveluissa asiakkaalla on oikeus valita itse ilman maakunnan osoitusta tai maa-kunnan liikelaitoksen tekemää palvelutarpeen arviointia: - -

2) väliaikainen sosiaali- ja terveyskeskus sekä suunhoidon yksikkö 8 §:ssä tarkoitetulla tavalla;

-> sosiaali- ja terveyskeskus sekä suunhoidon yksikkö väliaikaisesti 8 §:ssä tarkoitetulla tavalla;

8 §

Asiakkaan on tehtävä ilmoitus väliaikaisen palveluntuottajan ja tämän palveluyksikön valinnasta sekä väliaikaisen asiakkuuden arvioidusta kestosta vähintään viikkoa ennen palvelutarvetta.

-> Asiakkaan on tehtävä ilmoitus palveluntuottajan ja tämän palveluyksikön väliaikaisesta valinnasta sekä asiakkuuden arvioidusta kestosta vähintään viikkoa ennen palvelutarvetta.

Asiakas voi tehdä ilmoituksen myös valitsemalleen väliaikaiselle suoran valinnan palveluntuottajalle.

-> myös väliaikaisesti valitsemalleen suoran valinnan palvelun tuottajalle

73 §

Asiakkaan käyttäessä 8 §:ssä tarkoitetulla tavalla väliaikaisesti tai 9 §:ssä tarkoitetulla tavalla kiireellisestä syystä muun kuin valitsemansa sosiaali- ja terveyskeskuksen tai suun hoidon yksilön palveluja, korvauksen väliaikaiselle palveluntuottajalle maksaa asiakkaan valitsema suoran valinnan palveluntuottaja.

-> korvauksen palveluntuottajalle maksaa asiakkaan valitsema suoran valinnan palveluntuottaja.