

## Vanliga frågor om valfrihet 31.1.2017

### Vad innebär kundens valfrihet inom social- och hälso-tjänster?

Det innebär kundens rätt att själv välja lämplig producent av social- och hälso-tjänster, lämpligt serviceställe och lämpligt yrkesperson. Avsikten är att valfriheten ska utökas från och med den 1 januari 2019. I stället för ett landskapsbolag kan kunden också välja att anlita ett privat företag eller en privat organisation. På detta sätt kan den tjänst eller den vård och behandling som en person behöver tillhandahållas mer rätttidigt och smidigt än för närvarande.

- I praktiken kan kunden registrera sig som kund hos en vald offentlig eller privat social- och hälso-central och dessutom välja önskad tandklinik. Kundavgiften är densamma vid alla enheter.
- Kunderna ska också ha möjlighet att få betalsedlar, kundsedlar eller en personlig budget som kan användas för andra social- och hälso-tjänster som kunden behöver.
- Kunden kan också, när det gäller de tjänster som landskapet har produktionsansvaret för, välja en serviceenhet vid ett affärsverk i landskapet. För närvarande kan kunderna bara välja hälso-tjänster, men i fortsättningen kommer valet att kunna utsträckas även till serviceenheter inom socialvården.
- Vid serviceenheten kan kunden välja önskad yrkesperson, om det är möjligt och ändamålsenligt med tanke på verksamheten.

### Vilka är målen för valfriheten?

Målet är att kunden snabbare ska få svar på sina frågor eller hjälp för sina problem. Kunden kan komma snabbare till sjukskötare eller läkare, socialarbetare och andra tjänster. Kunderna får också fler möjlighet att välja var de skaffar en tjänst och vilka tjänster de anlitar. Målet är att öka kundernas självbestämmanderätt och att de i högre grad deltar i besluten om sig själva och sin vård. Konkurrensen mellan tjänstproducenterna förväntas förbättra verksamhetens kvalitet och kostnadseffektivitet.

### Kan kunderna redan nu välja mellan olika alternativ?

Ja, det kan de. Kunden kan till exempel välja hälso-central. Kunden kan också välja att anlita privata hälso-tjänster och få ersättning för kostnaderna från FPA. Kunden kan även välja vårdenhet inom den specialiserade sjukvården i Finland och söka vård utomlands. Inom den sociala servicen har klienten för närvarande inte samma valmöjligheter som inom hälso- och sjukvården.

Mer information om nuvarande möjligheter att välja vårdenhet:

<http://stm.fi/sv/val-av-vardenhet>

<http://stm.fi/sv/infografik>

### När kommer den nya valfrihetslagen att träda i kraft och valfriheten att utvidgas?

Förslaget till en ny valfrihetslag ska överlämnas till riksdagen för behandling under våren 2017. Lagen avses träda i kraft vid ingången av år 2019 då landskapen ska börja ordna social- och hälso-tjänsterna. Enligt lagförslaget har landskapen två år på sig att bolagisera de tjänster på basnivå som anges i valfrihetslagen och överföra produktionen av dessa tjänster till social- och hälso-centralerna och tandklinikerna.



Före 2021 ska också tjänsteutbudet vid alla social- och hälsocentraler utvidgas med sådana tjänster som kunden tillfälligt och kortvarigt behöver. Sådana är exempelvis socialt arbete, boendeservice, rusmedels- och mentalvårdsarbete och familjerådgivning. Landskapet kan besluta att tjänsterna vid social- och hälsocentralerna omfattar även andra tjänster än de som nämns i paragrafen.

### **Vilka social- och hälsotjänster kan kunden välja?**

Från 1.1.2019 kommer valfriheten att utvidgas så att kunderna friare kan välja vilken social- och hälsocentral som ska tillhandahålla skötar- och läkartjänster samt rådgivning som gäller socialtjänster. Dessutom har kunden rätt att särskilt välja tandklinik. Förutom ett landskapsbolag har kunden rätt att välja ett privat företag eller en organisation som tillhandahåller tjänsterna. Landskapen kan besluta om huruvida valfriheten redan i initialskedet ska omfatta också andra social- och hälsotjänster. Avsikten är att vid social- och hälsocentralerna stegvis inrätta exempelvis specialistläkarmottagningar och tillfälliga socialtjänster.

Kunden kan välja bland alla tjänsteproducenter i hela landet. Kundens landskap svarar för att det landskap på vars område kunden anlitar en tjänst ersätts för kostnaderna. För tjänsten betalar kunden en klientavgift enligt klientavgiftslagen. Kunden har också rätt att lägga fram önskemål om vilken yrkesperson han eller hon vill anlita vid den valda serviceenheten.

Före 2021 ska också tjänsteutbudet vid alla social- och hälsocentraler utvidgas med sådana tjänster som kunden tillfälligt och kortvarigt behöver. Sådana är exempelvis socialt arbete, boendeservice, rusmedels- och mentalvårdsarbete och familjerådgivning. Landskapet kan besluta att tjänsterna vid social- och hälsocentralerna omfattar även andra tjänster än de som nämns i paragrafen.

### **Hur är det om kunden ofta behöver också andra social- och hälsotjänster?**

Vissa kunder behöver mer social- och hälsotjänster än andra. Då gör en serviceenhet vid landskapets affärsverk (t.ex. en socialstation, ett sjukhus eller en handikappserviceenhet) en bedömning av kundens servicebehov och upprättar en kundplan. Kunden tillhandahålls tjänsten direkt vid landskapets serviceenhet eller kan få en kundsedel eller personlig budget som personen kan använda för att skaffa behövliga tjänster. I sådana fall kan kunden välja att anlita en tjänst som produceras av ett landskapsbolag, ett privat företag eller en organisation.

### **Vad avses med tjänster som kunden kan välja direkt?**

Social- och hälsocentraler och munvårdsenheter (tandkliniker) erbjuder tjänster som kunden kan välja direkt. Benämningen kommer av att kunden direkt kan registrera sig som kund hos önskad social- och hälsocentral eller tandklinik. De tjänster som dessa tillhandahåller kommer att regleras genom valfrihetslagen. I tjänsterna ska ingå bland annat rådgivning, handledning och mottagningstjänster som ger svar på människors frågor om hälsa och välbefinnande. I tjänsterna ska vidare ingå undersökning och behandling av allmänna symtom, sjukdomar och de vanligaste kroniska sjukdomarna samt rådgivning och handledning som hör till socialvård. Landskapen kan besluta om huruvida valfriheten redan i initialskedet ska omfatta också andra social- och hälsotjänster.



### **Vilken slags socialvårdstjänster kommer social- och hälsocentralerna att tillhandahålla?**

Från 1.1.2019 kommer det att erbjudas rådgivning och handledning som rör social service. Det betyder att klienter som behöver tjänster eller myndighetsbeslut i större omfattning kan hänvisas till landskapets affärsverk. Landskapets affärsverk kan som serviceställe ha exempelvis en socialbyrå eller en handikappserviceenhet. Klienten kan också hänvisas till kamratstödet vid en organisation, om det inte finns behov av egentliga social- och hälsotjänster.

Före 2021 ska också tjänsteutbudet vid alla social- och hälsocentraler utvidgas med sådana tjänster som kunden tillfälligt och kortvarigt behöver. Sådana är exempelvis socialt arbete, boendeservice, rusmedels- och mentalvårdsarbete och familjerådgivning. Landskapet kan besluta att tjänsterna vid social- och hälsocentralerna omfattar även andra tjänster än de som nämns i paragrafen.

### **Vart kommer till exempel rådgivningsbyråerna, skolornas tandvård, hemvården för äldre och mentalvårdspatienterna att höra i fortsättningen?**

Skolhälsovården och studerandehälsovården på andra stadiet samt anknyttande tandvård är landskapens ansvar, och i det fallet har eleverna ingen valfrihet. Den allmänna tandvården omfattas dock av valfrihet, dvs. var och en kan själv välja tandklinik. Landskapet kan besluta att också andra tjänster vid social- och hälsocentralerna och tandklinikerna än de som anges i valfrihetslagen, till exempel rådgivningsbyråns tjänster, ska omfattas av valfrihet.

I utkastet till valfrihetslag står det, att tjänster på utvidgad primärnivå ska vara tillgängliga senast den 1 januari 2021. Då kan det bli aktuellt att inrätta social- och hälsocentraler med ett omfattande tjänsteutbud, varvid tjänsteutbudet kan kompletteras med tjänster som kunden behöver tillfälligt eller kortvarigt, till exempel 1) socialarbete, 2) social rehabilitering, 3) familjearbete, 4) hemtjänst, 6) hemvård, 7) boendetjänster, 8) slutenvård, 9) tjänster som stöder rörlighet, 10) missbrukarvård, 11) mentalvårdsarbete, 12) rådgivning i frågor som gäller uppfostran och familjeliv och 13) övervakning av umgänget mellan barn och förälder. Landskapet kan dessutom besluta att också andra tjänster än de som anges i paragrafen ska kunna väljas direkt av kunden.

Detta innebär att landskapens affärsverk kommer att svara för till exempel fortlöpande eller långvarig hemvård av äldre. Äldre och personer med funktionsnedsättning kan också erbjudas kundsedlar eller en personlig budget som de kan använda för att få den hjälp de behöver i hemmet eller förslagsvis för färdtjänst.

Mentalvårdspatienter liksom personer som behöver hjälp med missbruksproblem ska i början av en klientrelation ta kontakt med sin social- och hälsocentral. Personer med mer allvarliga eller långvariga mentala problem eller missbruksproblem hänvisas av social- och hälsocentralen till en serviceenhet i landskapet, till exempel till en enhet för mentalvårds- och missbrukstjänster.

### **Var får man information om olika tjänsteproducenter och om kvaliteten på deras tjänster?**

I det allmänna informationsnätet har landskapen en förteckning över tjänsteproducenter som tillhandahåller tjänster inom ramen för direkt valfrihet (social- och hälsocentraler, tandklinik och



eventuella andra tjänster). I förteckningen ska också ingå uppgifter om tjänsternas kvalitet och tillgången till dem. Uppgifterna ska på begäran ges till kunden även muntligt eller skriftligt.

I det allmänna informationsnätet ska tjänsteproducenten också meddela det maximala antalet kunder samt hur många nya kunder producenten kan ta emot för tillfället och hur långa kötiderna är.

Producenten ska också i det allmänna informationsnätet meddela vilka tjänster som för närvarande tillhandahålls med betalsedel, kundsedel och personlig budget, villkoren för tjänsterna samt kötiden till tjänsterna.

### **Måste alla själva välja tjänsteproducent?**

Nej. Landskapet väljer tjänsteproducent om kunden inte vill välja eller av någon anledning inte kan välja själv. Vid behov kan de anhöriga delta i beslutet.

### **Vem väljer tjänsteproducent för minderåriga?**

Vårdnadshavaren eller någon annan laglig företrädare ska välja tjänsteproducent för en minderårig kunds räkning. Barn som har fyllt 12 år får dock själva välja producent, om de med beaktande av ålder och utvecklingsnivå själva kan fatta beslut om vården och omsorgen.

### **Går det att få hjälp med att välja tjänsteproducent?**

Kunden kan vid behov få hjälp med att välja lämplig producent av social- och hälso-tjänster. På webben erbjuds jämförelseuppgifter om olika vårdgivare. Dessutom kan kunden få hjälp via rådgivningstelefonen eller av en servicehandledare. Kunder som inte själva vill välja tjänst hänvisas av landskapet till närmaste lämpliga tjänst.

I lagstiftningen ska också ingå bestämmelser om s.k. assisterat beslutsfattande. En stödperson kan assistera kunden i personliga ärenden och i beslut som gäller social- och hälsovård, om kunden har permanenta, långvariga eller återkommande problem med att formulera eller ge uttryck för sin vilja beträffande social- och hälsovård. Stödpersonen kan förklara beslutsalternativen för klienten och vilka följder de olika alternativen har så att kunden förstår innebörden och själv kan fatta avgöranden.

### **Gäller valfriheten bara i grunden friska personer som tillfälligt behöver tjänster?**

Valfriheten gäller alla. Undantagna är situationer då personen inte själv kan välja tjänster (t.ex. kunder som tvingas till vård mot sin vilja, vården av personer med minnessjukdom). Om kunden behöver också andra tjänster än sådana som produceras av social- och hälsocentralen eller tandklinikerna, ska landskapets affärsverk bedöma hans eller hennes situation. Då kan kunden få en kundsedel eller en personlig budget som hen kan använda för att skaffa behövliga tjänster.

Inom slutenvården får kunden alla social- och hälso-tjänster vid den enhet där hen vårdas (t.ex. sjukhus, inrättning för personer med utvecklingsstörning). Social- och hälsocentralens ansvar för produktionen av tjänsterna upphör om slutenvården pågår längre än en månad.



**Landskapets affärsverk bedömer servicebehovet hos dem som är i behov av många olika tjänster. Har kunden då inte rätt att välja tjänster?**

Kunden får välja tjänsteproducent också i sådana fall då hen är i behov av social- och hälsotjänster som hör till ansvarsområdet för ett landskaps affärsverk. Landskapets affärsverk kan bevilja kunden en kundsedel eller en personlig budget som klienten får använda för att skaffa nödvändiga tjänster.

**Förändras tillgången till brådskande vård?**

Det blir inga förändringar i tillgången till brådskande vård. Rätten till brådskande vård oberoende av hemkommun och bostadsort kvarstår.

**Vad ska kunden betala för social- och hälsotjänsterna?**

Liksom nu kan en klientavgift tas ut av kunden. Den är lika stor oavsett om tjänsten tillhandahålls av ett landskapsbolag, ett företag eller en organisation. Klientavgiftens storlek fastställs i lagen.

Klientavgiftslagstiftningen ska revideras. Offentligt finansierade tjänster betalas av statliga skattemedel, med andra ord är vi alla betalare via skatterna.

**Hur är det om kunden vill byta vald tjänsteproducent?**

Kunden förbinder sig att anlita en social- och hälsocentral och en tandklinik för ett år i taget. Kunden kan således göra ett nytt val tidigast ett år efter föregående val. Vid byte av kommun eller av annan grundad anledning har kunden dock rätt att byta producent av tjänster som omfattas av valfrihet oberoende av hur lång tid som har gått sedan senaste val. När det gäller tjänster som kunden skaffat med betalsedel, kundsedel eller personlig budget kan kunden byta tjänsteproducent om hen så önskar.

**Kunden kan få en betalsedel eller en kundsedel för sina tjänster. Vad är det?**

En social- och hälsocentral eller en tandklinik kan bevilja kunderna betalsedlar som de kan använda för enskilda åtgärder som erbjuds av andra tjänsteproducenter. Kunden kan exempelvis få en läkarremiss för fysioterapi från social- och hälsocentralen. Kunden får då en betalsedel som hen kan använda för lämplig fysioterapeut. Kunden kan då välja bland alla tjänsteproducenter i hela Finland som är registrerade i registret över tjänsteproducenter.

Kunder som behöver andra tjänster än de som tillhandahålls av en social- och hälsocentral eller en tandklinik hänvisas till landskapets tjänster. Landskapets affärsverk (t.ex. en socialstation, en enhet för handikapps-service eller ett sjukhus) tillhandahåller landskapets tjänster. Landskapets affärsverk bedömer situationen och upprättar en kundplan för kunden. Beroende på behovet av service tillhandahålls kunden tjänsten direkt vid en av landskapets serviceenheter eller beviljas en kundsedel eller en personlig budget som hen kan använda för att skaffa nödvändiga tjänster.

Landskapet beslutar för vilka tjänster kundsedlar ska kunna användas. Kundsedlar kan tas i användning exempelvis för tjänster i hemmet. En personlig budget bör införas för tjänster för personer med funktionsnedsättning och för äldre, men landskapet kan besluta om den ska kunna användas också för andra tjänster. I fråga om personlig budget kan kunden förutom att välja tjänsteproducent också påverka innehållet i tjänsterna.



### Vad händer med de servicesedlar som används för närvarande?

De kundsedlar som beviljas av affärsverken i landskapen kommer från och med den 1 januari 2019 att ersätta nuvarande servicesedlar som beviljas av kommunen.

### Vad är en personlig budget?

Den som behöver många social- och hälsotjänster, till exempel klienter inom äldreomsorg och handikappservice, kan få en personlig budget. I sådana fall bedömer tjänsteproducenten i landskapet situationen och upprättar en klientplan för personen. Klienten kan själv bestämma var hen skaffar de tjänster som anges i klientplanen. Klienten kan också påverka innehållet i tjänsterna. På detta sätt kan klienten anlita tjänster som lämpar sig för hans eller hennes individuella situation. Klienten kan exempelvis skaffa en personlig assistent.

### Kan en kund vägra ta emot en kundsedel eller personlig budget?

Ja. Kunden har rätt att vägra ta emot en erbjuden kundsedel eller personlig budget. I sådana fall svarar landskapets affärsverk för att kunden tillhandahålls social- och hälsotjänster på annat sätt.

### Hur länge gäller en personlig budget?

En personlig budget upprättas för viss tid eller tillsvidare. Utfallet av den personliga budgeten bedöms årligen och vid behov görs det ändringar i den. Den personliga budgeten ses över, om exempelvis kundens livssituation eller hjälpbehov förändras väsentligt. Också om kostnaderna förändras märkbart, görs en översyn av den personliga budgeten.

### Vem svarar för kostnaderna om den personliga budgeten överskrider?

Kunden svarar själv för de kostnader som överskrider den personliga budgeten.

### Sjukförsäkringsersättningarna för privat vård upphör. Kommer det att orsaka en rusning till de offentliga tjänsterna?

Nej, det gör det inte. Sjukförsäkringsersättningarna för specialistläkare är redan nu tämligen låga. En stor del av den arbetsföra befolkningen kommer även i fortsättningen att omfattas av företagshälsovård som betalas av arbetsgivaren. Förmodligen kommer de som ofta är i behov av ett stort antal tjänster att dra störst nytta av valfriheten.

### Hur ska valfriheten tryggas i glesbygden?

I glesbygden kan inte utbudet av tjänster vara lika stort som i städerna. I Finland kan det också finnas regioner med i praktiken bara en tjänsteproducent. Men inte heller i sådana fall blir kunderna utan tjänster, eftersom landskapet har ålagts skyldighet att trygga tjänsterna i glesbygden. Vissa tjänster kan också tillhandahållas på nya sätt, till exempel som nättjänster eller i hemmet.

### Vem kan bli tjänsteproducent? Kan kunden lita på producenten?

Vem som helst kan inte bli tjänsteproducent. Tjänsteproducenten ska uppfylla villkoren i lagen om produktion av social- och hälsotjänster. På den grunden kan en tjänsteproducent registreras i det nationella



registret över tjänsteproducenter inom social- och hälsovården. En producent som är införd i registret kan anmäla sig som social- och hälsocentral eller tandvårdsenhet. På basis av anmälan godkänner landskapet producenterna och ingår avtal med dem.

### Hur kan man vara säker på att tjänsteproducenterna inte tar betalt av landskapen?

Landskapen fastställer på förhand de ersättningar som ska betalas till social- och hälsocentralerna och tandklinikerna. Som regel är ersättningarna inte baserade på prestationer, utan betalas utifrån antalet kunder och behovsfaktorer som anges i lag. Tjänsteproducenterna får inte heller välja sina kunder. De har inte möjlighet att välja, utan måste ta emot alla intresserade kunder, om maximitalet inte har uppnåtts. Social- och hälsocentralen fastställer värdet av betalsedeln och svarar med sedeln för kostnaderna för den tjänst som kunden tillhandahålls. Landskapet bestämmer på förhand de ersättningar som ska betalas med betalsedeln till den som producerar tjänsten. Landskapets affärsverk bestämmer för varje kund värdet av den personliga budgeten.

Tjänsteproducenterna ska låta registrera sig och de ska uppfylla de krav som ställs av landskapet. Social- och hälsocentralerna och tandklinikerna ska också ingå avtal med landskapen och är skyldiga att svara för avtalsenliga servicehelheter. På detta sätt kan man säkerställa kvaliteten på tjänsterna och en öppen verksamhet.

Tjänsteproducenten ska också informera om uppgifterna samt kötiden till tjänsterna i det allmänna informationsnätet. Producenterna ska utan att välja ta emot alla kunder. Kunderna betalar samma klientavgift oberoende av vårdgivare.

### Hur försäkrar man sig om att tjänsterna är integrerade, om det finns fler tjänsteproducenter än för närvarande?

Landskapet svarar för att invånarna får de tjänster de behöver och att de tjänster som tillhandahålls av olika tjänsteproducenter bildar en flexibel och effektiv integrerad helhet. Landskapet kan ställa upp villkor för servicekedjor och samordnade tjänster, och producenten måste uppfylla villkoren. Tjänsteproducenten (en social- och hälsocentral) svarar för produktionen av kundens samlade tjänster. Producenten kan tillhandahålla tjänsterna genom att själv producera dem, genom köp från underleverantörer, genom nätverkssamarbete med andra tjänsteproducenter eller genom att ge kunden en betalsedel som kan användas för att skaffa tjänsten.

### Kan man påverka tjänsterna?

Människor uppmuntras på många sätt att delta i utvecklingen av social- och hälsovården. Landskapens invånare kan medverka till utvecklingen av social- och hälsovården genom att exempelvis delta i äldre- eller handikappråd eller i klientråd. En viktig metod för påverkan är också att rösta i landskapsval.

