



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018

Sosiaali- ja terveysministeriö  
Kirjaamo@stm.fi

Lausuntopyyntö STM091:00/2017, STM/3421/2017, 15.5.2018

## **THL:n lausunto asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia ja suun terveydenhuollon yksikössä tuotettavia suun terveydenhuollon suoran valinnan palveluja koskevista asiakirjamalleista**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto ja tulla kuulluksi otsikossa mainitusta asiasta.

THL pitää asiakirjakokonaisuuden hallittavuutta pääosin riittävänä. Hallintopäätöksen mallipäätökset, malliehdot ja palvelukuvausmallit ovat pääsääntöisesti selkeitä. Hallintopäätöksen tavoitteissa on tärkeää ilmaista selvästi, että kyse on maakunnan järjestämisvastuun toteuttamisen välineestä, jolla maakunta ohjaa sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa lainsäädännön ja maakunnan asettamien tavoitteiden ja linjausten (mm. palvelustrategia ja -lupaus) mukaisesti. Hallintopäätös on dynaaminen tuottajien ohjaamisen instrumentti, jolla maakunta ohjaa ja johtaa alueellista järjestelmää.

Asiakirjamallien luettavuuden ja selkeyden kannalta on myönteistä, että hallintopäätöksen malliehdot sekä palvelukuvausmallien rakenne ja otsikointi ovat pääosin yhtenäisiä. Myönteistä on myös se, että pitkälti samaa rakennetta käytetään sekä asiakassetelin, henkilökohtaisen budjetin, suoran valinnan suun terveydenhuollon että jo aiemmin lausuntokierroksella olleen sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakirjamalleissa. Yhtenäinen otsikointi helpottaa myös maakunnan asukkaiden mahdollisuuksia vertailla eri maakuntien ja eri palvelujen asiakirjamalleja.

THL painottaa, että hallintopäätöksen ehdoilla ja palvelukuvauksilla on merkittävä rooli sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutumisessa ja kehittämisessä. On myös huomattava, että palvelukuvausten merkitys vaihtelee eri palveluissa. Esimerkiksi lasten, nuorten ja perheiden palveluissa raskausajan seurannan tai koko lastenneuvolajakson palvelukuvausten laatiminen vaatii maakunnalta erityistä asiantuntemusta, jotta asiakassetelillä annettavissa palveluissa voitaisiin ottaa huomioon asiakkaiden yksilölliset tilanteet ja niiden muutokset. Keskeinen kysymys on, kattaako ennalta määrätty korvaus todella asiakkaan tarvitseman palvelun, sillä muutoin palvelut voivat pirstaloitua tai jäädä osin saamatta.

Asiakirjamallit turvaavat pääsääntöisesti asiakkaan oikeudet saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja. Dokumentit huomioivat varsin kattavasti sosiaali- ja terveyshuollon asiakkuuksien hallinnan. Asiakirjamalleissa on valtaosin varmistettu asiakkaiden riittävä tiedonsaanti palveluihin liittyvistä oikeuksistaan sekä asiakkaiden

[www.thl.fi](http://www.thl.fi)



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018


puolueeton ja taloudellisesti oikeudenmukainen kohtelu. Ehdot määräävät palveluntuottajan tiedottamaan asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista, tämän oikeussuojakeinoista ja palveluntuottajan asiakaspalauteprosesseista.

Yksityiskohtaiset kommentit ja muutosesitykset on esitetty liitteessä. THL on aiemmin antanut lausuntonsa sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa koskevista asiakirjamalleista (päiväys 3.4.2018). Nyt lausunnolla olleet asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia ja suun terveydenhuollon suoran valinnan palveluja koskevat asiakirjamallit ovat sisällöltään pitkälti samanlaisia kuin sosiaali- ja terveyskeskusten asiakirjamallit. Niitä osin kuin asiakirjamallien tekstimuodot ovat samoja, sosiaali- ja terveyskeskusten asiakirjoja koskevassa lausunnossa esitetyt THL:n kommentit ja muutosehdotukset koskevat myös nyt lausuttavana olleita asiakirjamalleja. Niitä ei ole tässä lausunnossa erikseen toistettu.

Pääjohtaja

  
Juhani Eskola

Vt. osaston johtaja

  
Anu Muuri

LIITE

Yksityiskohtaiset kommentit ja muutosesitykset



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018

**LIITE**

**Yksityiskohtaiset kommentit ja muutosesitykset**

**Hallintopäätöksen malliehdot**

*Asiakasseteli 1.1.2.5 Yleiset tavoitteet*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 1.1.2.5 Yleiset tavoitteet*

- Lisäysehdotus: Asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi tässä asiakirjassa on kuvattu maakunnan hallintopäätöksessä palveluntuottajille asetettavat ehdot. Ehdot koskevat valinnanvapauslain 18 §:n mukaisten sosiaali- ja terveyskeskusten suoran valinnan palveluja, niiden saatavuutta ja saavutettavuutta, sisältöä, määrää ja laatua, asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, tuottamistapaa, palveluketjuja, palvelujen yhteensovittamista, tuottamisen ohjausta, valvontaa, poikkeusoloihin varautumista ja maksettavia korvauksia sekä maakunnan viranomaistoimivallan käyttämistä.

*Asiakasseteli 2.1 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 2.1. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

- Osiesta puuttuu maininta sosiaali- ja terveydenhuollon aineellisesta lainsäädännöstä, jonka mukaisesti myös palveluntuottajan on toimittava.

*Asiakasseteli 2.1.1 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 2.1.1 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

- Jotta sosiaalihuollon näkökulma saadaan esille, pitäisi olla "...on ensiarvoinen merkitys alueen väestön hyvinvoinnille ja terveydelle..."

*Asiakasseteli 2.1.3 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 2.1.3 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

- Puuttuu maininta tulkkausavusta ja vaihtoehtoisista kommunikaatiomenetelmistä.

*Asiakasseteli 2.1.6 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 2.1.6 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

- Tässä tulisi selventää sitä, että maakunnalla on oikeus muuttaa sekä valinnanvapauslain mukaista hallintopäätöstä että asiakkaan yksilöllistä hallintopäätöstä.

*Asiakasseteli 2.1.6.b Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 2.1.6.b Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat periaatteet*

- Muotoilu saattaa hämärtää sen, että maakunta on viime kädessä vastuussa palvelujen järjestämisestä ja sillä on velvollisuus myös valvoa palveluntuottajien toimintaa.

[www.thl.fi](http://www.thl.fi)



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018

*Asiakasseteli 2.2 Palveluntuottajan velvollisuudet asiakkaan valintatilanteissa  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 2.2 Palveluntuottajan velvollisuudet asiakkaan valintatilanteissa*

- Puuttuu tieto saavutettavuusdirektiivistä ja sen soveltamisesta.

*Asiakasseteli 3.4.4 Hallintopäätöksen ja asiakassetelin ehtojen seuranta  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 3.3.3 Hallintopäätöksen ja henkilökohtaisen budjetille asetettujen ehtojen seuranta*

- Palveluntuotannon seuranta- ja kehittämissyryhmissä tulisi käsitellä myös palvelujen yhteensovittamisen liittyviä kysymyksiä. Tämä olisi hyvä tuoda selkeästi esille.

*Asiakasseteli 4.2.2.2 Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.2.2.2 Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta*

- Pienelle ja rajattua tehtävää toteuttavalle palveluntuottajalle tämä voi olla aika suuri vaatimus. Pitäisikö olla "... varmistettava toiminnassaan yhdessä maakunnan liikelaitoksen kanssa, että asiakkaan oikeus...".

*Asiakasseteli 4.2.2.4 Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.2.2.4 Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta*

- Mainitaan oikeussuojakeinoina kantelun lisäksi ainoastaan potilaslain mukainen muistutus. Pitäisi olla myös sosiaalihuollon asiakaslain mukainen muistutus.

*Asiakasseteli 4.2.3.2 ja 4.2.3.5 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma*

- Tässä olisi perustellumpaa käyttää sanaa tilanne sanan tila asemesta. Sana tila viittaa terveydenhuoltoon. Muutenkin tuota kohtaa voisi tarkentaa, sillä kyseessä ei liene mikä hyvänsä asiakkaan tilan tai tilanteen muutos, vaan juuri asiakassetelipalveluun liittyvä tilanteen muutos.

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.2.3.2 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma*

- Tässä on ristiriita, sillä kohdassa edellytetään palveluntuottajan noudattavan asiakassuunnitelmaa, kun taas kohdassa 1.2.2 Asiakirjojen soveltaminen todetaan, että noudatettavat asiakirjat ovat etusijajärjestyksessä asiakkaan hallintopäätös ja henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajia koskeva hallintopäätös. Tämä sama ristiriita esiintyy tietysti myös lakiehdotuksissa.

*Asiakasseteli 4.2.4 : Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.2.4: Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen*

- Osiossa annetaan ymmärtää, että asiakkaiden itsehoito, osallisuus ja vaikuttaminen toteutuisivat asiakaspalautteen ja asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Tähän kaipaasi kyllä jonkinlaista kuvausta siitä, että asiakkaan tulisi myös koskea omien palvelujensa suunnitteluun sosiaalihuoltolain, sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain nojalla.

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.2.4: Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen*



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018

- Kun tavoitteena henkilökohtaisessa budjetissa on, että asiakas voi ”valita asiakaskohtaisessa päätöksessä määritettyyn palveluun haluamansa palveluntuottajan sekä suunnitella palveluntuottajan kanssa palvelujen tarkemman sisällön (1.1.2.8 Yleiset tavoitteet), tarvittaisiin tähänkin joitakin ehtoja. Luonteva paikka niille olisi esimerkiksi juuri Asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen -osio.

*Asiakasseteli 4.2.4.4 Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.2.4.4: Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen*

- Tähän tulisi lisätä tiedot siitä, miten asiakaspalautteiden tuloksista ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä (esim. tietyn asiakkaiden nostaman ongelman korjaamiseksi tehty kehittämistyö) kerrotaan asiakkaille ja maakunnan asukkaille. Eli asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus, ei vain antaa palautetta (ja saada siihen halutessaan henkilökohtainen vastaus), vaan myös saada selkeästi tuotettua, luotettavaa tietoa siitä, mitä muut asiakkaat ovat mieltä palveluntuottajan toiminnasta, laadusta ja palvelun tasosta. Tämä on keskeistä tietoa palveluntuottajaa valittaessa tai vaihdettaessa, mutta tehostaa myös palautteen antamista ja kyselyihin vastaamista. Into palautteen antoon tyrehtyy, kun palaute menee sisään, mutta ei ole tietoa mitkä tulokset ovat tai johtaako se mihinkään toimenpiteisiin.

*Asiakasseteli 4.3 Palvelujen yhteensovittaminen  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.3 Palvelujen yhteensovittaminen*

- Luvussa esitetään yleisellä tasolla palvelun yhteensovittamisen ehtoja. Integraation toteutuminen edellyttää kuitenkin useiden asioiden toimivuutta ja yhteensopivuutta, joita käsitellään mallien muissa luvuissa. Näitä ovat esimerkiksi luku 4.2.3 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma, ehdot tiedon yhtenäisistä kirjaamiskäytännöistä luvussa 9.1 Tiedon tuottaminen ja luku 9.3. Tietojärjestelmät Näitä asioita voisi vielä koota lukuun 4.3 ja viitata suluissa lukuihin, joissa niitä käsitellään tarkemmin.

*Asiakasseteli 4.3.1 Palvelujen yhteensovittaminen  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.3 Palvelujen yhteensovittaminen*

- Lasten kohdalla asiakkuudessa on kysymys koko perheestä ja usein koko perheen palvelujen yhteensovittamisesta. Tämä pitäisi huomioida malliohjeistuksissa.

*Asiakasseteli 4.3.2 ja 4.3.4 Palvelujen yhteensovittaminen  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.3.2 ja 4.3.4 Palvelujen yhteensovittaminen*

- Hoito ja hoiva eivät suinkaan ole ainoita asioita, joita asiakassetelillä ja henkilökohtaisella budjetilla voidaan toteuttaa. Pitäisi puhua enemmän palveluista. Kyseessä on kuitenkin sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio.

*Asiakasseteli 4.5.1 Palvelun kieli  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.5.1 Palvelun kieli*

- Tähän tulisi lisätä asiakkaan oikeus käyttää saamen kieltä saamelaisten kotiseutalueella.

*Asiakasseteli 4.7.3 Palvelun laatu ja vaikuttavuus  
Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.7.3 Palvelun laatu ja vaikuttavuus*

- Kappaleessa pitäisi lisätä sosiaalihuollon palvelujen laatunäkökulmaa esimerkiksi lisäämällä maininta maakunnan oman laatutyön ja laatujärjestelmän asettamien kriteerien ja tavoitteiden noudattamisesta. Kappaleessa pitäisi mainita hoito- ja palvelupolkujen lisäksi maakunnan määrittelemät

[www.thl.fi](http://www.thl.fi)



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018

palvelukokonaisuudet. Ne voivat olla sosiaalihuollon asiakkaalle merkityksellisempiä (eli ei siirrytä palveluista toiseen, vaan palvelut sovittautuvat yhteen samanaikaisesti). Tämä on tärkeää esimerkiksi lapsiperheiden palvelujen kehittämistyön kannalta (perhekeskusmalli).

*Asiakasseteli 4.9.3 Opiskelijaharjoittelijoiden vastaanottaminen*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 4.9.3 Opiskelijaharjoittelijoiden vastaanottaminen*

- Tulisi lisätä maininta asiakkaan oikeudesta kieltäytyä oikeus kieltäytyä työharjoittelussa olevan opiskelijan antamasta palvelusta.

*Asiakasseteli 5.1 Alihankinta*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 5.1 Alihankinta*

- Palveluntuottajalla pitäisi olla velvollisuus informoida etukäteen riittävän selkeästi asiakasta, jos kyseisessä palvelussa käytetään alihankintaa. Erityisesti henkilökohtaisella budjetilla annettavassa palvelussa asiakkaalle voi olla hyvinkin merkityksellistä tarjoaako palvelun yrittäjän oma henkilökunta vai työvoiman vuokrausyrityksen välittämä työntekijä.

*Asiakasseteli 9.1.3 Tiedon tuottaminen*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 9.1.3 Tiedon tuottaminen*

- Pitäisi olla: Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa on noudatettava...

*Asiakasseteli 9.3 Tietojärjestelmät*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 9.3 Tietojärjestelmät*

- Sosiaalihuollon asiakaslaki puuttuu. Lisäksi on horjuntaa siinä, milloin tarkoitetaan pelkkiä potilastietoja, milloin pelkkiä asiakastietoja ja milloin molempia.

*Asiakasseteli 9.4 Salassapito ja tietosuoja*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 9.4 Salassapito ja tietosuoja*

- Sosiaalihuollon asiakaslaki puuttuu. Lisäksi on horjuntaa siinä, milloin tarkoitetaan pelkkiä potilastietoja, milloin pelkkiä asiakastietoja ja milloin molempia.

*Asiakasseteli 11.1.1 ja 11.1.2 Virhe, virheestä informointi sekä virheen korjaamisen määräajat*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat 11.1.1 ja 11.1.2 Virhe, virheestä informointi sekä virheen korjaamisen määräajat*

- Palveluntuottajan palvelun on sosiaalihuollossa oltava myös asiakkaan palvelua koskevan hallintopäätöksen mukainen.

*Asiakasseteli 11.2.5 Menettely ja seuraamukset virheistä*

*Henkilökohtainen budjetti, rekisteröityneet palveluntuottajat, 11.2.5 Menettely ja seuraamukset virheistä*

- Maakunta voi malliehtojen mukaan alentaa korvauksia 50 prosentilla merkittävässä virhetilanteessa ja 25 prosentilla muissa kuin merkittävässä virhetilanteessa. Tätä pitäisi avata selvemmin, mihin tämä perustuu.



Eeva Nykänen/Vesa Syrjä

14.6.2018

## Palvelukuvaukset

*Asiakasseteli: Säännöllinen kotihoito 4.3*

*Henkilökohtainen budjetti: Liikuntapalvelu osana asiakkaan sosiaalista kuntoutusta 4.3*

- Kuvaukseen sisältyy varsin kattava asiakasohjauksen vaade. Pitäisikö tässä olla pikemminkin velvoite toimia yhteistyössä maakunnan liikelaitoksen kanssa sen varmistamiseksi, että asiakas saa tarvitsemansa ohjauksen ja neuvonnan. Maakunnan liikelaitoksessa asiakkaalla tulee olla omatyöntekijä tai vastuutyöntekijä, jonka tehtävänä tämä on varmistaa. Sinänsä ajatus on hyvä, mutta ammatillinen vastuu tästä on liikelaitoksella (omatyöntekijä/vastuutyöntekijä/hoitava taho) ja asiakasohjauksen vaade voi olla esim. siivous-, liikunta- tai kuljetuspalveluja tarjoavalle yritykselle haastava toteuttaa.

*Asiakasseteli: Säännöllinen kotihoito 4.4*

- "Palveluntuottajan on varmistettava, että... asiakasseteliasiakkaalle on nimetty hoidosta vastaava lääkäri". Asiakkaalla tulee olla (myös) omatyöntekijä, jos ja kun kyseessä on sosiaalipalvelu (kotihoito on sekä että). Vastuu lääkärin tai omatyöntekijän nimeämisestä on asiakassetelin myöntävällä taholla, ja nimeäminen tulee tehdä viimeistään silloin, kun päätös setelistä tehdään. Nimen pitäisi ilmetä tehtävässä päätöksessä. Palveluntuottajan velvollisuus on tietää tai ottaa selvää, kuka tämä nimetty työntekijä on, jos tieto puuttuu, ja tehdä hänen kanssaan yhteistyötä. Esimerkiksi luvussa 4.2.5 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma voitaisiin todeta, että asiakassuunnitelmassa nimetään hoitava lääkäri ja/tai omatyöntekijä tai vastuutyöntekijä.

