

Viite STM091:00/2017, STM/3421/2017

## RinneKoti-Säätiön lausunto asiakasseteliä ja henkilökohtaista budjettia koskevista asiakirjamalleista

### 1. Asiakirjakokonaisuuden hallinta ja ehtojen selkeys

Malliasiakirjat tukevat uusien lakien soveltamista maakunnissa tarkoituksenmukaisesti ja mahdollistavat lähtökohtaisesti asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun ja yhdenmukaiset palvelut. Mallipohjien käyttö ei ole velvoittavaa, ja maakunnat voivat muokata asiakirjoja. Jos maakunnat muokkaavat omiin tarpeisiinsa asiakirjoja, niin toteutuuko tavoite uudeltaisesta, yhtenäisemmästä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmästä? Päteekö tällöin kohdan 3.2 palveluntuottajaksi ilmoittautuminen kirjaus: Hyväksynnän antaneen maakunnan ei tarvitse olla se sama maakunta, kuin se, jonka liikelaitos on myöntänyt asiakkaan asiakassetelin. Jos maakunnat muokkaavat sopimus pohjia, on mahdollista, että myös sopimuksen sisältö muuttuu. Tulisiko esim. palveluntuottajaksi hyväksyminen, laskutus- ja hinnoitteluperusteet olla sellaisia perustavia tietoja, joita ei muokattaisi.

Otsakkeiden yhdenmukaisuus sopimuksen ja palvelukuvauksen välillä hyvä.

Asiakirjamallit ohjaavat tarkasti sopimuksessa huomioitavia kohtia ja mahdollistavat maakunnalle hyvinkin tarkan sopimusohjauksen työkalun.

Malliasiakirjoihin on laitettu sekaisin lakiin perustuvia vaatimuksia ja maakunnille ehdotettavia mallivaatimuksia. Olisi erittäin hyvä, jos lakiin perustuvat vaatimukset palveluntuottajille eriytettäisiin ihan omaan asiakirjaan tai vähintäänkin merkittäisiin näihin selvästi erillisillä maininnoilla. Tämä auttaisi myös tulevia maakuntia, kun heidän ei tarvitsisi aina itse miettiä, mikä ehdotettu vaatimus tulee laista ja mikä on vain STM:n ehdotus.

Asiakassetelien luvun 11 kohdan 2. mukaan palvelussa on virhe silloin kun se ei vastaa asiakassuunnitelmassa asetettuja vaatimuksia. Tämä voi olla ongelma, jos asiakassuunnitelma ei ole yhdenmukainen asiakassetelipäätöksen kanssa. Asiakassuunnitelman on jatkuvasti muuttuva asiakirja. Jos asiakassuunnitelmaan esitetään palvelulle lisävaatimuksia, ei rahoitus (uusi asiakassetelipäätös) seuraa välttämättä automaattisesti perässä. Saattaa siis syntyä tilanne, jossa rahoitus annetaan palvelulle X, mutta asiakassuunnitelman vuoksi sen sisältö onkin Y. Palvelun virheellisyyttä ei olisi siis ehdottomasti aina sidottava asiakassuunnitelmaan, sillä tämä voi asettaa palveluntuottajat mahdollittomaan tilanteeseen, kun palvelua täytyy virheen uhalla tuottaa, vaikka sille ei olisi palvelua vastaavaa rahoitusta. Virheen perusteella maakunta voi pidättää jopa 50 % asiakassetelikorvauksesta.

Palveluntuottajalle 38 sivuinen hyväksymisehtoja sisältävä asiakirjamalli on työläs. Mutta jos palveluntuottajaksi haku tarvitsee tehdä vain yhden kerran ja se pätee kaikkien maakuntien alueella, panostus hyväksyttävää. Tarkasti määritellyt sopimuksen ehdot ja velvoitteet vähentävät jatkossa epäselvyyksien ja tulkintojen selvittämiseen kuluva aikaa.

Jos yksi hakemus palveluntuottajaksi hyväksytään kaikissa maakunnissa, on palveluntuottajan voitava luottaa yhdenmukaisiin sopimusehtoihin ja -sisältöihin. Sopimusehdoissa tai -laskutusperiaatteissa ei voi olla variaatioita.

2. Mahdollistavatko mallit erilaisten palveluntuottajien toimimisen asiakasseteli ja henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajina

Mallit eivät estä kenenkään ryhtymistä asiakassetelin tai henkilökohtaisen budjetoinnin kautta järjestettävien palvelujen tuottajaksi. Yhteiskunnan maksamien palvelujen ja erityisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaiden kohdalla, palveluntuottajan tulee täyttää osaamiselle ja toiminnalle asetetut kriteerit.

Palvelujen järjestäjän tulee kehittää asiakasohjaustaan, jotta asiakkaat saavat tarvitsemiensa palvelujen erilaisista järjestämisen mahdollisuuksista tehokkaasti tietoa. Palvelujen järjestäjän tulee myös kehittää laskutusjärjestelmiä niin, että kyetään vaivattomasti

- palveluntuottaja ja asiakas kykenevät varmistamaan käytettävissä olevan "palvelusaldon" suuruuden reaaliaikaisesti järjestelmästä (ladattava arvokortti?)
- asiakas näkee palveluntuottajien palvelutilanteen "vapaat paikat"
- asiakassetelin laskutus yksinkertaista
- Asiakkaan loppuarvioinnin antamiselle on järjestäjällä olemassa henkilötietoturvallisuuden vaatimat järjestelmät

Merkittävä ennakoimattomia kustannuksia mahdollisesti aiheuttava tekijä on usein tietojärjestelmiin liittyminen. Malliasiakirjojen luvussa 9.1 mainitaan, että palveluntuottajalta edellytetään tietojen tallettamista THL:n ylläpitämiin (tässä nimeämättömiin) rekistereihin. Valtakunnallisten tietojärjestelmien (Kanta-palvelut) kanssa yhteensopivaksi sertifioitujen järjestelmien käytön tulee olla riittävää. Muu tieto on sitten toimitettava maakunnan järjestämien selain-pohjaisten tietojärjestelmien kautta, mikäli se on tarpeen. Muita tietojärjestelmäintegraatioita ei kuitenkaan pidä palveluntuottajilta vaatia.

Sekä tietojen välityksen että laskutukseen liittyvät järjestelmien kustannukset eivät voi olla kohtuuttomia edes yhden toimijan palveluntuottajalle.

3. Turvaako asiakirjamallit asiakkaan oikeuksia saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluita

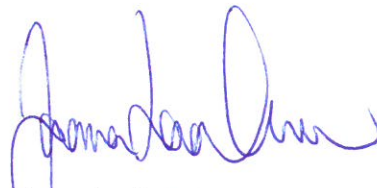
Asiakirjapohja ohjaa maakuntien hankintoja strukturoituun, toteutuksen kriteereiltään yhtenäiseen suuntaan. Asiakirjamallit mahdollistavat palvelusisällöltään samanlaisten palvelujen toteutumisen vertailun ja näin asiakkaiden palvelujen suhteen yhdenvertaisuuden arvioinnin. Selkeät sopimus- ja palvelukuvausmallit nostavat todennäköisyyttä saada tuotettua asiakkaille laatuvaatimusten taseisia palveluja.

Espoossa 12.6.2018



Kristiina Matikainen  
Myyntipäällikkö  
[kristiina.matikainen@rinnekoti.fi](mailto:kristiina.matikainen@rinnekoti.fi)

Rinnekoti-Säätiö  
Rinnekodintie 10, 02980 Espoo



Jaana Laaksonen  
Asiakkuusjohtaja  
[jaana.laaksonen@rinnekoti.fi](mailto:jaana.laaksonen@rinnekoti.fi)

Rinnekoti-Säätiö  
Rinnekodintie 10, 02980 Espoo