

STM - sosiaali- ja terveysministeriö

STM091:00/2017, STM/3421/2017

Lausunto koskien asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin asiakirjamalleja

Finanssiala korostaa asiakaseteleissä niiden selkeyttä ja informatiivisuutta: asiakkaan tulee voida selkeästi tietää, mitä hän saa yhteiskunnalta ja mistä hän vastaa itse

- Finanssialan mukaan on erittäin tärkeää asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin saamisen kriteerit ovat selkeitä sekä niihin liittyvä arviointiprosessi on tiedossa niin asiakkaalla kuin palvelutuottajilla ml. finanssipalveluntuottajat.
- FA pitää tärkeänä potilasturvallisuutta ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioimista hoidon suunnittelussa: hoitotoimenpiteiden kokonaisuuteen ei tulisi tehdä hallinnollisia rajoituksia vaan suosia hoitavan lääkärin ja asiakkaan näkemyksiä.
- Yksityisen ja julkisen yhteistyön tiivistäminen on sote-uudistuksen tavoitteena: selkeät palveluprosessit ja niihin liittyvät kriteerit sekä hoitopolun tiedonsaanti ovat tärkeä edellytys toimijoiden sujuvalla yhteistyöllä, johon kuuluu myös tehokas tiedonkulku. Tiedonsaanti mahdollisuuksiin tulee kiinnittää huomiota.

1 Selkeä, ennustettava ja täsmällinen palvelulupaus edistää ymmärrettävyyttä

Asiakkaan olisi lain mukaan saatava asiakassetelillä palvelu, johon asiakasseteli on annettu. Oikeus palveluun varmistetaan maakunnan liikelaitoksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Finanssiala tähdentää palvelulupauksen merkitystä: kansalaisen tulee saada tietää, mistä vastaa yhteiskunta ja mikä on hänen omalla vastuullaan siten, että hänellä on mahdollisuus käyttää omia resurssejaan hyvinvoinnin rahoitukseen. Maakunnassa tehtävän arviointityön tulisi näin ollen olla selkeää, ymmärrettävää ja ennustettavaa: perustua ennalta tiedossa olleisiin kriteereihin.

Maakunnan liikelaitos voi myöntää asiakkaalle asiakassetelin, jolla asiakas voi valita haluamansa palveluntuottajan. Asiakassetelin voi saada, kun maakunnan liikelaitos on arvioinut ja todennut, mitä palveluita asiakas tarvitsee. Finanssiala katsoo, että tässä yhteydessä asiakkaan tulisi saada tietää myös myönnetyn palvelun taso ja asiakassetelin arvo: hänen tulee saada tietää selkeästi mihin hän on oikeutettu. Myöskin pitää olla selkeästi tiedossa, mitä kriteereitä asiakassetelin antamiseen käytetään.

Lakitekstissä todetaankin, että asiakassetelillä tarkoitetaan sitä, että maakunta korvaa asiakkaan palvelun kustannukset asiakasseteliin kirjattuun summaan saakka. Setelissä määritellään, mitä palveluja sillä saa ja niiden enimmäiskustannus. Vakuutusyhtiöiden kannalta on tärkeää, että tämä kuvaus on selkeä.

2 Tehokas palveluprosessi, potilasturvallisuus ja asiakkaan huomioonottaminen edistää asiakkaan kokonaisyhyvinvointia

Finanssiala haluaa kiinnittää huomiota potilasturvallisuuteen ja johdonmukaisuuteen sekä asiakkaan kokonaisvaltaisuuteen hoidossa. Palvelukuvauksessa todetaankin,

että useamman erillisen leikkauksen toteuttaminen saman päivänä on mahdollista leikkaavan lääkärin harkinnan mukaan. Kirurgisen palvelun palvelukuvauksessa todetaan, että esimerkiksi ”Kansallisten kriteerien täytyessä molempien silmien osalta molempien silmien kaihileikkaus samana päivänä on mahdollista leikkaavan lääkärin harkinnan mukaan ja asiakkaan näin toivoessa. Mikäli asiakasseteli ei kata toisen silmän leikkausta, jolloin kansalliset kriteerit eivät täyty, leikkauksen halutessaan asiakas kustantaa sen itse. Samalla toisaalla myös rajoitetaan ”Myöskään toimenpiteen yhteydessä tehtävät mahdolliset muut toimenpiteet, kuten luomenpoistot tai koepalanotot, eivät kuulu asiakassetelillä järjestettävään palveluun.” Asiakkaan tai potilaan etu on järjestää häneen kohdistetut operaatiot samalla kertaa, mikäli lääketieteellistä tarvetta rajata ohjeistuksella ei ole. Lisäpalveluna näiden myynti ko. tilanteissa tulisi voida olla sallittua, ja näin ollen ohjeistus on epäselventävä.

Kuvauksessa myös todetaan, että molempien jalkojen laskimoiden lämpökatetritoimenpiteet tehdään paikallispuudutuksessa ja tarvittaessa anestesia-lääkärin antamassa sedaatioissa tai nukutuksessa. Mikäli asiakasseteli ei kata toisen jalan leikkausta (STM:n kiireettömän hoidon leikkauskriteerejä täyttämättömät laskimovaivat ja kosmeettisen vian takia tehtävät hoitotoimenpiteet), leikkauksen halutessaan asiakas kustantaa sen itse. Kirurgisissa toimenpiteissä tulisi myös esitutkimuksen ja jälkihoidon sisältyä asiakasseteliin.

Vastaavanlaista selkeyttä asiakkaan mahdollisuuteen ostaa lisäpalveluja ikääntyneiden sosiaalipalveluissa, kuten kotihoidossa ei toteuteta palvelukuvauksissa FA huomauttaa. Kotihoidon asiakasetelistä todetaan, että ”Palveluntuottajan tulee viivytyksettä ilmoittaa maakunnan yhteyshenkilölle, mikäli asiakas tarvitsee näitä palveluja, mutta niitä ei ole asiakassuunnitelmassa mainittu. Maakunnan liikelaitos voi päättää näiden palvelujen lisäämisestä säännöllisen kotihoidon asiakassetelin piiriin ilmoittamalla tästä palveluntuottajille vähintään 30 päivää ennen muutoksen voimaan astumista. ” Näissä sosiaalihuollon asiakassetelipalvelukuvauksissa ei tuoda selkeästi lisäpalvelujen ostamisen mahdollisuutta tilanteissa, joissa maakunnan liikelaitos ei palvelua ole palvelusuunnitelmaan sisällyttänyt. FA katsoo, että selkeyteen voi pyrkiä myös kotihoidon asiakassetelin palvelukuvauksessa lisäpalvelujen ostamisen osalta.

Finanssiala korostaa asiakaseteleissä niiden selkeyttä ja informatiivisuutta: asiakkaan tulee voida selkeästi tietää, mitä hän saa yhteiskunnalta ja mistä hän vastaa itse. Palveluntarjoajalle tulisi voida olla helppoa ja luontevaa tarjota myös lisäpalveluja asiakkaan subjektiivisen tarpeen, kokonaishyvinvoinnin ja kiinnostuksen mukaan. Myös sosiaalipuolen asiakasetelissä tämä tulisi tuoda esille.

FINANSSIALA RY

Esko Kivisaari