

Pirkanmaan liiton ja Tampereen kaupungin asiantuntijalausunto asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia ja suun terveydenhuollon suoran valinnan palveluja koskevista asiakirjamalleista

Sosiaali- ja terveysministeriö on pyytänyt arvioimaan maakuntien ja suoran valinnan sosiaali- ja terveystalouden tuottajien välisten sopimusten ohjeistuksen ja mallisopimusten valmisteluryhmän valmistelemaa asiakirjakokonaisuutta seuraavista näkökulmista:

- asiakirjakokonaisuuden hallittavuus ja ehtojen selkeys
- mahdollistavatko mallit erilaisten palveluntuottajien toimimisen asiakasseteli ja henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajina
- turvaavatko ed. riittävästi asiakkaan oikeuksia saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalouksia

Pirkanmaan sote- ja maakuntavalmisteluun ja Tampereen kaupungin asiantuntijat ovat perehtyneet asiakirjoihin ja valmistelee lausunnon yhdessä. Valmisteluun on osittain osallistunut myös Pirkanmaan maakuntaudistukseen osallistuvien muiden kuntien ja organisaatioiden edustajia. Lausunnossa käsitellään toivottuja näkökulmia ja se sisältää rajatusti yksityiskohtaisia huomioita sekä muutosesityksiä. Kaikki asiantuntijatyönä valmistellut asiakirjoihin (hallintopäätöksen ehdot ja palvelukuvaukset) liittyvät kommentit toimitetaan lausunnossa mainituille sosiaali- ja terveysministeriön erityisasiantuntijoille sähköpostitse mahdollista jatkokäyttöä ajatellen.

Asiakasseteli

Asiakassetelien käyttökohteet tulevat maakunnissa olemaan hyvin vaihtelevia. Myös niiden tuotantoon vaadittavat organisaatiot ja pätevyudet tulevat olemaan erilaisia. Seteleillä tullaan oletettavasti hankkimaan muun muassa kotipalveluja, joita voi toteuttaa vähimmillään yhden lähihoitajan toiminimi, sekä kirurgisia toimenpiteitä, jotka edellyttävät useita terveydenhuollon ammattilaisia sekä asianmukaiset hoitotilat.

Mikäli asiakassetelin hallintopäätöksen ehdoista halutaan tehdä kaikki mahdolliset setelit kattava ohjausasiakirja, siitä uhkaa tulla erittäin raskas. Kommentoitaviksi lähettyihin asiakirjaluonnoksiin sisältyy lukuisia esimerkkejä tiettyä yksittäistä palvelua koskevista ehdoista. Esimerkiksi kohdan 4.6.1. toimitilavelvoite ei koske asiakkaan kotiin vietävää palvelutuotantoa ja kohdassa 4.6.2. tuottajan hankittavaksi edellytetyt lääkkeet ovat lähtökohtaisesti asiakkaiden itse maksettavia ja sisältyvät palvelun hintaan vain muutamissa yksittäisissä kirurgisissa ja kotisairaanhoidon toimenpiteissä.

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjassa käytetään myös laajasti käsitettä potilas ja viitataan potilaslakiin, vaikka asiakassetelien osalta merkittävin käyttökohde lienee sosiaalipalveluihin kuuluva kotihoidon ja -palvelu sekä asumispalvelut.

Pirkanmaan liitto

Maakunnan järjestämistoimintojen ja erilaisten palveluntuottajien kannalta tarkoituksenmukaista on tehdä asiakirjoista mahdollisimman hallittavia. Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjaan tulisikin sisällyttää kaikkia tuottajia koskevat toiminnan yhteiset ja yleiset edellytykset. Yksityiskohtaisempi, nimenomaan tiettyä setelipalvelua koskeva sääntely tulisi kirjata asianomaisen palvelun palvelukuvaukseen. Näin hallintopäätöksen ehdot -asiakirja olisi selkeämpi. Yksittäistä asiakassetelipalvelua tuottavan palveluntuottajan ei ole välttämätöntä tietää ja sisäistää palveluvalikoimansa ulkopuolelle jääviä palveluja koskevia ehtoja.

Asiakirjoihin on sisällytetty paljon vaatimuksia, jotka palveluntuottajien tulee täyttää muun lainsäädännön myötä. Tällaisten kohtien osalta sääntelyn voisi jättää pois ao. asiakirjakokonaisuudesta ja todeta, että tuottajan tulee noudattaa palvelun tuottamiseen liittyvää lainsäädäntöä. Tämä helpottaisi myös asiakirjojen päivittämistarvetta. Lainsäädännön muutokset on tarkoituksenmukaisempaa todeta tuottajien yhteistyö- ja kehittämistapaamisissa sekä sopimuseurantaneuvotteluissa, joista huolehtiminen kuuluu vastuullisen maakuntajärjestäjän tehtäviin.

Tällä hetkellä asiakirjoissa on ristiriitoja mm. valinnanvapautta koskevan hallituksenesityksen kanssa. Esimerkkeinä todettakoon mm. hallintopäätöksen ehtojen kohta 3.3., jonka mukaan asiakassetelituottajilla ei olisi oikeutta valita asiakkaitaan ja kohta 4.9.3. opiskelijaharjoittelijoiden vastaanottamisveloitteen osoittaminen myös asiakassetelituottajille (vrt. § 55). Tällaisia ristiriitaisuuksia sisältäviä asiakirjoja ei tule osoittaa maakuntien käytettäväksi.

Edellä todettujen lisäksi hallintopäätöksen ehdot -asiakirjaa pyydetään tarkennettavan ja muutettavan seuraavien kohtien osalta:

- Asiakaskohtaisen sopimuksen purkutilanteiden ja asiaan liittyvien menettelyjen tarkentaminen; Tämä on tarpeellista muun muassa tilanteissa, joissa sopimuksen purkaminen on perusteltua palveluntuottajan tahdosta/pyynnöstä. Syynä voi olla muun muassa se, että tuottaja ei pärjää asiakkaan kanssa esimerkiksi asiakkaan väkivaltaisuuden vuoksi. Asiakaskohtaisen sopimuksen purkaminen voi olla tarpeellista myös maakunnan tahdosta. Esimerkiksi, jos tuottajan vaihtaminen on asiakkaan näkökulmasta tarpeellista, vaikka mitään sopimusrikkeeseen verrattavaa ei ole tapahtunut tai tuottajasta jätettävät huomautukset/tuottajan henkilöstön jatkuva vaihtuminen on haitaksi kyseisen asiakkaan toimintakyvylle tms. Olennaista näissä tilanteissa on eri osapuolten välinen keskustelu, ei niinkään ylhäältä alas tuleva ohjaus.
- Asiakassetelituottajan ohjaus ja neuvonta -velvoite (4.2.2.); Ohjaus ja neuvonta kuuluvat kaikkeen palveluun, mutta asiakaslähtöisen toimintatavan vuoksi vastuu tulee pitää liikelaitoksen asiakas- ja palveluohjauksella; Sosiaalihuoltolain mukaan ohjauksen ja neuvonnan tehtävät määritellään ammattiin pätevöityneille henkilöille (ammattihenkilötoiminta).
- Varautumisvelvoite (6.2.); Kaikkien tuottajien tulee suunnitella varautuminen häiriötilanteisiin osana omavalvontasuunnitelmaa, mutta laajamittaisempaa

varautumista tulisi edellyttää vain suuremmilta/olennaisemmilta palveluntuottajilta. Esimerkiksi lääkkeiden varastointivollisuus ei koske kuljetuspalvelun ja kuntoutuksen tuottajia. Varautumista koskeva tarkempi sääntely kuuluu palvelukuvauksiin, ei hallintopäätöksen ehtoihin.

- Viestintä ja markkinointi (8.1.8.); Tavoitteena erityisiä kommunikaatiotarpeita omaavien asiakkaiden huomioiminen markkinoinnissa on hyvä, mutta ehdottomana vaatimuksena tämä aiheuttaa haasteita useille toimijoille. Tämän hetken todellisuus ei vastaa määriteltyä tasoa ja tiukasti tulkiten vain harvat palveluntuottajat täyttävät aukottomasti kohdassa todetut verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuusdirektiivit.
- Menettely ja seuraamukset virheistä (11.2.5. ja 11.2.6.); Merkittävien virheiden osalta korjausliike tulee tehdä välittömästi eikä sen osalta tule sallia ajan kulumista, siten sanktion pitäisi näissä tilanteissa olla kerrasta riittävän kova. Määritellyt virheet ovat merkittävydeltään hyvin erilaisia, ja sanktioita olisi hyvä porrastaa edelleen.
- Palveluntuottajan vaihtaminen; kuinka usein tuottajaa voi vaihtaa asiakassetelillä toimittaessa. Tämä on palveluntuottajille olennainen tieto, mutta merkityksellinen myös maakunnan kustannustehokkaan toiminnan osalta.

Edellä esitettyyn viitaten, todettakoon, että malliasiakirjat eivät huomioi asiakassetelinkentän tuottajien monimuotoisuutta. Pienille ja suppeaa palveluvalikoimaa tarjoaville tuottajille ehdotetun kaltaiset erittäin laajat asiakirjat voivat olla hankalia sisäistää. Laajempia ja enemmän henkilöstöä vaativilta palveluilta, kuten kirurgialta ja ympärivuorokautiselta asumispalvelulta voidaan edellyttää laajempia asiakirjakokonaisuuksia. Joskin myös näiden osalta palvelukuvaukset on hyvä pitää napakoina eikä sääntelyä ole syytä viedä liian tarkkatasoisiksi ellei sille ole erityisiä perusteita (mm. käytännön kokemus tuottajien kanssa toimimisesta). Suppeampia palvelukokonaisuuksia tuottaville voisi olla perusteltua soveltaa kevyempää menettelyä.

Kirurgisen toimenpiteen palvelukuvauksessa on lueteltu pitkä lista poissulkukriteerejä. Luettelot ovat yleensä haastavia, koska niistä saadaan harvoin kaiken kattavia, ja ne saattavat ajaa osapuolet tulkinnoissaan ristiriitatilanteisiin ja erimielisyyksiin. Poissulkukriteerien luettelointi voi mahdollistaa epätarkoituksenmukaiset asiakasvalinnat ja johtaa asiakkaan hoitovastuusta kiistelyyn yksityisten palveluntuottajien ja maakunnan liikelaitoksen välillä. Poissulkukriteerit voivat myös johtaa asiakkaan valinnanvapauden kaventumiseen. Jos asiakas tarvitsee tulkin apua tai hänellä ei ole hakijaa toimenpiteen jälkeen, esitettyjen ehtojen mukaan hänet suljettaisiin pois koko setelijärjestelmästä. Palvelukuvaukseen ei voida sisällyttää sellaisia ehtoja, jotka tosiasiallisesti rajoittaisivat valinnanvapauslakiin perustuvia oikeuksia, vaan ko. kohta tulee muotoilla uudelleen.

Lähtökohtaisesti asiakirjat eivät takaa asiakkaan oikeuksia tai turvallisuutta vaan ne muodostuvat siitä, miten tuottajat ymmärtävät kokonaisuuden, jota heiltä odotetaan sekä siitä, miten järjestäjä pystyy tuottajia ohjaamaan ja valvomaan. Liian monimutkaiset ja yksityiskohtaiset asiakirjapohjat saattavat vaikeuttaa olennaisen tiedon omaksumista.

Henkilökohtainen budjetti / rekisteröitynyt ja rekisteröitymätön tuottaja

Henkilökohtaisen budjetin osalta Palvelutuottajalain 10 §:n mukaisesti rekisteröityneiden palveluntuottajien sekä ei-rekisteröitymisvelvollisten palveluntuottajien ehdot on määritelty erillisiin asiakirjoihin. Hallintopäätösasiakirjojen käyttämä rekisteröitymisvelvoitteeseen perustuva jako ei ole mielestämme toimiva ratkaisu. Rekisteröitymisvelvoite ei itsessään määritä palvelun tuottamiselle määriteltäviä ehtoja. Esimerkiksi kotihoidon tukipalvelujen tuottajien (mm. arvonlisäverottomat siivouspalvelut) on rekisteröidyttävä, mutta palvelun sisältö, laajuus ja järjestäjän näkökulmasta tarpeelliset palveluntuottajan velvoitteet eroavat huomattavasti esimerkiksi asumispalvelujen tuottajasta. Kotisiivoojan ei voi odottaa tukevan asiakkaan yhteiskunnallista osallisuutta samalla tavalla kuin asumisyksikön. Palvelun sisältöön perustuva jako esimerkiksi ympärivuorokautisen palvelun tuottajiin ja muihin palveluntuottajiin voisi olla tarkoituksenmukaisempi

Lausuttavana oleva asiakirjakokonaisuus on kaikinensa monimutkainen ja hallittavuudeltaan haastava. Asiakirjoissa sääntely on viety melko yksityiskohtaiselle tasolle; erityisesti hallintopäätösasiakirjoissa määrittelyn tulisi olla väljempää. Palvelukuvausten tarpeellisuutta tulisi harkita uudelleen, koska henkilökohtaisessa budjetissa asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön. Henkilökohtaisen budjetin osalta asiakkaan yksilöllinen asiakassuunnitelma on palvelukuvauksia tärkeämmässä roolissa. Asiakassuunnitelmassa täsmennetään asiakkaalle räätälöity palvelu tavoitteineen ja ehtoineen. Palvelukuvausten osalta riittäneekin toteamus siitä, että palvelun tulee vastata sisällöltään vähintään maakunnan ao. palvelujen yleisiä sisältöjä (ml. viittaus esimerkiksi maakunnan verkkosivuilla julkaistaviin asiakassetelien palvelukuvauksiin). Mallidokumentiksi laaditun liikuntapalvelujen palvelukuvauksen todetaan olevan tuollaisena tarpeeton. Sisällöllisesti se on hyvin lähellä sosiaaliseen kuntoutukseen kuvausta ja siihen tyypillisesti liitettäviä tavoitteita. Asumispalvelujen osalta palvelukuvaus lienee tarpeellinen, mutta senkin osalta lienee järkevää hyödyntää asiakassetelillä toteutettavan asumispalvelun palvelukuvausta.

Asiakirjoihin tulisi sisällyttää vain merkittävimmät tuottajilta vaadittavat ehdot. Niiden tulee olla sellaisia, joiden osalta maakuntajärjestäjällä tai liikelaitoksella on tosiasialliset mahdollisuudet ja aikomus arvioida ja seurata niiden toteutumista. Palvelutuotantoon yleisesti liittyviä vaatimuksia (mm. kohdassa 2.2.2. edellytetty kunnioittava ja ammattimainen palvelu) ei tulisi kirjata asiakirjojen ehdoiksi.

Asiakirjaluonnoksiin sisältyy kaikkia tuottajia velvoittavina ehtoja, jotka soveltuvat vain yksittäisiin tai muutamiin palveluihin. Ne eivät siis koske kaikkia henkilökohtaisella budjetilla järjestettäviä palveluja, ja siten niiden osalta tulisikin täsmentää mihin palveluihin ne liittyvät. Tällaisia ovat muun muassa seuraavat:

- tuottajan ajantasaisten tietojen esittäminen 2.2.4.
- lähetekäytännöt 4.2.3.7.
- asumis- ja päivätoimintayksiköiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet 4.2.4.1.

- lääkekustannusten sisältyminen setelien hintaan 4.6.2.4.

Pienempien rekisteröityneiden tuottajien osalta ehdot ovat melko vaativia. Asiakirjoihin sisältyy useita, suurehkojakin velvoitteita ja sidoksia maakuntaan. Tämä saattaa vähentää palveluntuottajien kiinnostusta toimia henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajana tai jopa sulkea pienempiä tuottajia tuottajista pois. Kohdassa 6.2.1 todettu maakunnan valmiussuunnittelu on hyvä asia, mutta palveluntuottajien edellytykset osallistua siihen riippuvat palveluntuottajan resursseista sekä järjestäjän näkökulmasta myös henkilökohtaisen budjetin asiakkuuksista, joita palveluntuottajalla on. On harkittava, onko tarkoituksenmukaista edellyttää, että esimerkiksi ammatinharjoittajana työskentelevä toimintaterapeutti veloitetaan osallistumaan maakunnan valmiussuunnitteluun siksi, että hänellä asioi henkilökohtaisen budjetin asiakas kerran viikossa tunnin ajan. Kaikkien palveluntuottajien tulee suunnitella varautuminen häiriötilanteisiin osana omavalvontasuunnitelmaa, mutta laajamittaisempaa varautumista tulisi edellyttää asian suhteen olennaisemmilta palveluntuottajilta eli esimerkiksi ympärivuorokautista ja kotihoidon palvelua tuottavilta palveluntuottajilta ja niiltä, joihin soveltuvat ehdoiksi esimerkiksi kohdassa 6.3. määritelty lääkkeiden varastointi- ja tartuntatautien torjuntavelvollisuus. Ehtoihin sisältyy myös muita kohtia, joiden velvoittavuutta kaikkia palveluntuottajia koskien olisi hyvä kohtuullistaa (vrt. esimerkiksi hallintopäätöksen ehdot kohdat 3.3., 4.2.1.5., 4.2.3.5. ja 4.9.2.).

Viestinnän ja markkinoinnin osalta tavoitteena erityisiä kommunikaatiotarpeita omaavien asiakkaiden huomioiminen markkinoinnissa on hyvä, mutta ehdottomana vaatimuksena tämä aiheuttaa haasteita useille toimijoille. Tämän hetken todellisuus ei vastaa määriteltyä tasoa ja tiukasti tulkiten vain harvat palveluntuottajat täyttävät aukottomasti kohdassa todetut verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuusdirektiivit. Henkilökohtaisen budjetin osalta tuottajat tulevat hyvinkin todennäköisesti erikoistumaan tiettyihin asiakasryhmiin ja siten markkinointia on syytä olla mahdollista suunnata kyseisille tietyille kohderyhmille kuten esimerkiksi näkövammaisille.

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirja sisältää myös sellaisia ehtoja, joita olisi hyvä edellyttää kaikilta tuottajilta eikä vain rekisteröityneiltä palveluntuottajilta (vrt. esimerkiksi hallintopäätöksen ehdot kohdat 4.1., 4.2., 4.6.1.2. ja 10.1.3.).

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjassa kohdassa 4.2.2. todettu ohjauksen ja neuvonnan vastuuttaminen useille eri toimijoille ja erilaisille palveluntuottajille voi osoittautua käytännössä haasteelliseksi. Esimerkiksi vammaispalvelulain mukaisia asunnon muutostöitä tarjoava palveluntuottaja ei todennäköisesti pysty tarjoamaan oman ammattialansa ulkopuolista ohjausta ja neuvontaa. Tähän liittyy myös tietosuojaongelma; tuottajan tulee saada asiakkaasta vain ne tiedot, jotka ovat tarpeellisia ja olennaisia tuotetun palvelun osalta. Ohjauksen ja neuvonnan laadun takaamiseksi kokonaisvastuu tulee pitää liikelaitoksen asiakas- ja palveluohjauksella. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että neuvontavastuu ja kokonaiskoordinaatio asiakkaan palveluista pysyy liikelaitoksen nimeämällä asiakkaan omatyöntekijällä, johon henkilökohtaisen budjetin asiakkaat erityistä tukea tarvitsevinä henkilöinä ovat oikeutettuja.

Asiakirjaluonnoksissa on myös joitain ristiriitoja mm. valinnanvapautta koskevan hallituksenesityksen kanssa. Esimerkiksi kohdassa 3.2.1. todettu tuottajalta evätty oikeus valita asiakkaitaan on ilmaistu valinnanvapauslainsäädäntöesityksissä toisin.

Edellä todettujen lisäksi hallintopäätöksen ehdot -asiakirjaa pyydetään tarkennettavan ja muutettavan seuraavien kohtien osalta:

- Kuluttajansuojalain soveltaminen henkilökohtaiseen budjettiin liittyen; onko maakunnalla roolia, jos/kun asiakas on tyytymätön palveluun, ilman, että siinä olisi sisällöllistä virhettä, vai kuuluuko asia asiakkaan vastuulle? Tätä tulisi täsmentää myös henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvien palvelujen sekä asiakkaan hankkimien lisäpalveluiden virhetilanteiden osalta.
- Palveluntuottajan vaihtaminen; kuinka usein tuottajaa voi vaihtaa henkilökohtaisella budjetilla toimittaessa. Tämä on palveluntuottajille olennainen tieto, mutta merkityksellinen myös maakunnan kustannustehokkaan toiminnan osalta. Nyt asiakkaan oikeutta vaihtaa palveluntuottajaa ei ole määritelty.
- Asiakaskohtaisen sopimuksen purkutilanteiden ja asiaan liittyvien menettelyjen tarkentaminen; Tämä on tarpeellista mm. tilanteissa, joissa sopimuksen purkaminen perusteltua palveluntuottajan tahdosta/pyynnöstä. Syynä voi olla mm. se, että tuottaja ei pärjää asiakkaan kanssa esimerkiksi asiakkaan väkivaltaisuuden vuoksi. Asiakaskohtaisen sopimuksen purkaminen voi olla tarpeellista myös maakunnan tahdosta. Esimerkiksi, jos tuottajan vaihtaminen on asiakkaan näkökulmasta tarpeellista, vaikka mitään sopimusrikkeeseen verrattavaa ei ole tapahtunut. Palveluntuottaja tulisi olla suljettavissa tuottajarekistereistä pois esimerkiksi tilanteissa, joissa tuottajasta tulee jatkuvasti reklamaatioita ja huomautuksia. Lisäksi sopimuksenpurkuehto olisi syytä tarkentaa hallintopäätöksen yleisiin ehtoihin (esimerkiksi 6 kk aiemmin tiedoksi maakunnalle ja asiakkaalle).
- Palveluntuottajan äkilliset toiminnan lopetuspäätökset (esimerkiksi konkurssit, nopeat toiminnan alasajot); Nyt määritelty vain asiakkaan hallittu siirtäminen ja siinä avustaminen toiselle tuottajalle sekä asiakastietojen luovuttaminen maakunnalle. Lisäksi tuottaja tulee velvoittaa informoimaan asiasta niin maakuntaa kuin asiakastakin. Kohdassa 2.1.4. todettu tuottajien aktiivisuuteen kannustaminen yhteydenpidossa maakunnan liikelaitoksen kanssa edesauttaa asioiden sujumista.
- Palveluntuottajan hintojen tarkistaminen (kuinka usein, mikä prosessi); Hinnanmuutokset tulisi esittää kirjallisesti (ml. sähköisesti) maakunnalle ja asiakkaalle esimerkiksi 3-6kk ennen hinnanmuutosta. Hintojen muutoksella on todennäköisesti vaikutusta asiakkaan budjetin suuruuteen, jolloin budjetti tulee tarkistaa.
- Palveluntuottajan hyväksyntä; Tuottajan ja maakunnan välille syntyy sopimussuhde tuottajan ottaessa vastaan asiakkaan ja ilmoittaessaan maakunnalle sitoutuvansa maakunnan yleisiin ja asiakassuunnitelman ehtoihin. Mielestämme maakunnan tulisi tehdä jonkinlainen hyväksyntäkuittaus asiaan liittyen. Samalla tuottajalta tulisi edellyttää ilmoitusta siitä pystyykö tuottamaan kaikki asiakkaan

tarvitsemat palvelut sekä mahdolliset asiakkaan hyväksymät poikkeamat asiakassuunnitelmaan verrattuna (3.2.2. ja 3.2.3).

- Koulutusvelvoite; valinnanvapauslainsäädännön mukaan koulutusvelvoite on suoran valinnan tuottajan velvoitteena, mutta sitä ei edellytetä henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajilta (vrt. HE 55§). Sosiaalialan yksiköt sekä julkisella että yksityisellä sektorilla ovat sopineet oppilaitosten kanssa opiskelijaharjoitteluiden toteutuksesta itsenäisesti. Maakunnan ei ole välttämättä järkevää ottaa organisointiin liittyvää tehtävää itselleen.

Suun terveydenhuolto

Asiakirjoissa on pyritty kunnianhimoisesti hallitsemaan vaikeaa kokonaisuutta suunterveydenhuollon murrosvaiheessa. Palvelukuvauksessa on tuotu tärkeitä asioita esille, kuten pyrkimys parantaa hoidon saatavuutta, ottaa huomioon asiakaslähtöisyys, etenkin asiakaskokemuksen kautta sekä erikoishammaslääkäripalvelujen jalkauttamisen mahdollisuus suunhoitoyksiköille. Kokonaisuus on kuitenkin varsin laaja, hajanainen, yksityiskohtainen ja vaatii selkiyttämistä. Tulee myös huomioida, että suun terveydenhuoltoa koskevasta hallintopäätöksestä poistetaan kaikki tarpeettomat viittaukset lasten sekä sosiaalihuollon palveluihin (vrt. mm. kohta 4.3.3.).

Asiakirjoissa toistetaan osin tarpeettomasti samoja asioita. Toisaalta hallintopäätöksen ehdot -asiakirjan ja palvelukuvauksen ilmaisu poikkeaa joltakin osin toisistaan. Ilmaisun erilaisuus voi aiheuttaa jatkossa haasteita asiakirjoja soveltaneille toimijoille. Asiakirjat tulee yhdenmukaistaa ilmaisun osalta ennen kuin niitä osoitetaan maakunnille hyödynnettäviksi.

Mielestämme asiakirjoihin tulisi sisällyttää vain merkittävimmät tuottajilta vaadittavat ehdot. Niiden tulee toisaalta olla myös sellaisia, joiden osalta maakuntajärjestäjällä tai liikelaitoksella on tosiasialliset mahdollisuudet ja aikomus arvioida ja seurata niiden toteutumista (vrt. mm. kohta 4.4.3.). Palvelutuotantoon yleisesti liittyviä vaatimuksia ei tulisi kirjata asiakirjojen ehdoiksi (mm. kohdassa 2.2.2. edellytetty puolueeton ja syrjimätön toimintatapa ja 4.4.10. todettujen käytöstapojen noudattaminen). Tällaisten voidaan olettaa olevan palveluntuottajille itsestään selviä ja niiden nostaminen sopimusasiakirjojen tasolle ei ole mielestämme asiallista.

Palvelunkuvausta hallitsee läpi dokumentin pyrkimys tuotannolliseen tehokkuuteen. Kustannusten hillitseminen, kustannusvajeen kattaminen ja tuotannon lisääminen nähdään keskeisinä tavoitteina, ja näin kustannustehokkuus on asetettu keskiöön. Tästä näkökulmasta katsoen tavoitteita ei ole asetettu asiakaslähtöisesti eikä myöskään suusairauksien ennalta ehkäisyä eikä varhaisdiagnostiikka ja varhaishoitoa nähdä tässä palvelukuvauksessa olennaisina. Palvelukuvauksen tavoitteina ei ole mainittu missään kohdin kustannusvaikuttavaa laadukasta suunterveydenhuoltoa. Näin ollen kokonaisuus ei voida sanoa edesauttavan laadukkaiden palvelujen järjestämisessä eikä se välttämättä

tällä sisällöllä turvaa riittävästi asiakkaan oikeuksia saada laadukkaita suun terveydenhuollon palveluita.

Palvelukuvauksen kriteereissä on kiitettävästi mainittu hoitoon pääsy, hoidon jatkuvuus ja siihen liittyen hoitosuunnitelma. Näkisimme olennaisena, että olisi mainittu pitkäaikainen hoitosuunnitelma ja siihen sisältyvä yksilöllinen omahoitosuunnitelma. Kustannustehokkuuden yhtenä kriteerinä on mainittu omahoidon toteutuminen asiakkailla ja se nähdään hyvänä. Kuitenkin dokumentissa on jäänyt mainitsematta kustannusvaikuttava laadukas suunterveydenhuolto, joka tulisi olla suunterveydenhuollon keskeisin tavoitteena. Ainoastaan vaikuttavalla hoidolla voidaan tulevaisuudessa säästää suunterveydenhuollon kuluissa. Tämä vaatii panostusta suusairauksien ennalta ehkäisyyn, varhaisdiagnostiikkaan ja -hoitoon.

Kustannustehokkuutta haetaan ”potilas kerralla kuntoon”-toimintatavalla. Näkisimme, että kriteerinä/tavoitteena toimintatapa ei ole mahdollinen. Näin varsinkaan, kun kerralla kuntoon -toimintatapaa ei ole määritelty selkeästi, mitä se on. Tarkoitetaanko sillä asiakkaan asioiden tarpeetonta siirtämistä asiantuntijalta toiselle ja pyritään viivästyttömään hoitoon vai onko kyseessä ennemminkin ns. megaklinikkamalli? Jälkimmäisen osalta on huomioitava, että se toimii tehokkaimmin suurissa yksiköissä, ja johtaisi pienten palveluntuottajien karsiutumiseen kriteerien osalta. Pirkanmaalla on tahdottu nimenomaisesti edistää erikokoisten palveluntuottajien toimintamahdollisuuksia. Kyseinen toimintamalli tulee tarkemmin selkiyttää ja liittää muuhun kontekstiin kuin tavoitteeksi. Toimintamalli ei voi olla tavoite. Toisaalta emme näe keskeisenä, että toimintamalli asetetaan keskiöön, vaan tavoitteeseen on mahdollista päästä monin keinoin. Kerralla kuntoon -toimintatapa ei sovellu kroonisten suusairauksien hoitoon. Ne edellyttävät moniammatillista osaamista, useampia käyntejä ja hoidon arviointia, sekä ylläpitohoitoa. Muun muassa parodontitiitin hoito vaatii useita hoitokäyntejä ja säännöllistä ylläpitohoitoa pysyäkseen hoitotasapainossa. Näillä toimenpiteillä on mahdollista saavuttaa hoitotasapaino ja tuottaa asiakkaalle terveyshyötyä.

Palvelukuvausasiakirjassa on kirjauksia hoidon tarpeen arvion perusteella määrittyvästä hoitovälistä. Tähän tulisi kiinnittää huomiota, ja esitämmekin asiakirjaa muutettavan tämän osalta. Hoitoväli määräytyy hammaslääkärin tekemän tutkimuksen ja hoitajakson jälkeen hoitovasteen perusteella. Hoidon tarpeen arvion voi tehdä hammashoitaja. Hoitoväliä on pidennetty merkittävällä tavalla. Tutkimusten ja käytännön mukaan hoitoväli ei saisi olla pidempi kuin 2 vuotta. Asiakirjassa hoitoväliksi on määritelty kuitenkin jopa 3 vuotta.

Palveluntuottajan vaihtoa puolenvuoden välein olisi vielä hyvä tarkastella uudelleen. Suun terveydenhuollolle kriteerien mukaan tavoitteena on hoidon jatkuvuus, mutta kuitenkin palveluntuottajaa on mahdollista vaihtaa 6kk välein. Tämä koetaan ristiriitaisena eikä edistä asiakkaan sitoutumista hoitoonsa eikä myöskään pitkäjänteisen hoitosuhteen muodostumista. Ennen hoitajakson alkua vaihto 6kk tulee hyväksyä, muuten sitä pitäisi rajoittaa niin, että hoitajakso tulee toteuttaa samalla palveluntuottajalla. Tällainen

toimintaehto olisi hyvä huomioida palveluntuottajan taloudellisissa kannusteissa. Vaihdot ennen tätä, eli hoitajakson aikana, tulee käsitellä reklamaatioina.

Edellä todettujen lisäksi hallintopäätöksen ehdot -asiakirjaa pyydetään tarkennettavan ja muutettavan seuraavien kohtien osalta:

- Kvarkki (mm. kohdat 3.1.3. ja 9.2.2.); Kanta-palvelujen lisäksi palveluntuottajilla velvollisuus liittyä valtakunnalliseen terveydenhuollon kuva-aineistojen arkistoon Kvarkkiin
- Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman laatiminen (4.2.3.3. ja 4.2.3.9.); Tulisikin täsmentää mistä syystä palveluntuottajalle annetaan alihankintaoikeudet, mutta palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman valmisteluun liittyvä hankinta rajataan kuitenkin tämän ulkopuolelle. Samalla säädetään, että palveluntuottaja ei saa rajata asiakasmääräänsä. Palvelutarpeen arvioinnin osalta myös palveluntuottajan ja maakunnan liikelaitoksen yhteistyötä palvelutarpeen osalta olisi syytä selkeyttää.
- Maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulle kuuluvien palvelujen tuottaminen suunhoidon yksikön toimitiloissa (mm. kohdat 4.3.7. ja 4.6.1); Esimerkiksi maakunnan liikelaitoksen erikoishammaslääkärin tai muun suun terveydenhuollon ammattihenkilön jalkautuminen on hyvä ja kannatettava ajatus. Toimintaprosessi keskitettyyn yksikköön lähettämistä tai jalkautumisesta on kuitenkin suunniteltava huolella. Pienemmille paikkakunnille jalkautuminen tulisi keskittää yhteen yksikköön, vaikka palveluntuottajia olisi useampi. Toimintaprosessien suunnittelussa olisi pidettävä mielessä asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus ja kustannusvaikuttavuus sekä laatu. Tulee huomioida, että toimitilojen luovutus suunterveyden palveluissa on eri asia kuin tavanomaisemmassa vastaanotto toiminnassa (vrt. välineet ja tarvikkeet).
- Opiskelijoiden vastaanottamisvelvoite (4.9.3.); Tämän osalta olisi hyvä tarkentaa, että tuottajan tulee varautua asiaan opiskelijoiden ohjaamisen osalta ja, että ehtoa sovelletaan siten, että se ei muodostu palveluntuottajille kohtuuttomaksi. Tulisi selvittää onko koulutukseen panostamiseen liittyvä korvaus jyvitetty kapitaatiokorvauksiin mikäli siitä ei ole saatavissa erillisiä korvauksia.
- Luvussa 6.3. asetetun vakuuden suuruuden määrittely tulee olemaan maakunnille haastavaa. Vakuus ei saisi muodostua rajoittavaksi tekijäksi palveluntuottajaksi lähtemistä suunnitteleville. Esitetyn 15 % vakuuden arvioidaan olevan osalle tuottajista kohtuuttoman suuri, ja tullee käytännössä olemaan haasteellinen erityisesti (toiminnan aloittaville) pienemmille toimijoille. Ehdotamme harkitsemaan pienempää vakuutta tai vakuuden määrittelyä palveluntuottajien asiakasvolyymeihin pohjautuvan laskentakaavion pohjalta.
- Markkinointia koskevan luvun 8.2. kohdan 5 velvoitetta esitetään kevennettävän. Tavoitteena erityisiä kommunikaatiotarpeita omaavien asiakkaiden huomioiminen markkinoinnissa on hyvä, mutta ehdottomana vaatimuksena tämä aiheuttaa haasteita useille toimijoille. Tämän hetken todellisuus ei vastaa määriteltyä tasoa ja tiukasti tulkiten vain harvat palveluntuottajat täyttävät aukottomasti kohdassa todetut verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuusdirektiivit.

- Palveluntuottajille maksettavat korvaukset (10.1.1. ja 10.1.2.); Korvausten määräytymistä tulisi pohtia harkiten. Kiinteän korvauksen käytöstä ei vielä riittävästi kokemuksia. NHS on käyttänyt kiinteitä korvauksia, mutta alihoidon takia on jouduttu säädöksiä muuttamaan. Myös kannustimet tulee suunnitella ja kokeilla huolella.
- Menettely ja seuraamukset virheistä (11.2.5. ja 11.2.6.) sekä vahingonkorvaukset (luku 12.); Merkittävien virheiden osalta korjausliike tulee tehdä välittömästi eikä sen osalta tule sallia ajan kulumista, siten sanktion pitäisi näissä tilanteissa olla kerrasta riittävän kova. Määritellyt virheet ovat merkittävyydeltään hyvin erilaisia, ja sanktioita olisi hyvä porrastaa edelleen. Vahingonkorvauksen osalta vahinkotapauskohdat edellyttävät tarkentamista.

Pirkanmaa toimitti sosiaali- ja terveysministeriölle lausunnon sote-keskuksen sopimusasiakirjoista toukokuussa. Useat silloiset huomiot pätevät kommentteina myös nyt lausuttavana olleisiin asiakirjoihin. Toivommekin, että ministeriö huomioi kevään lausuntonne huomiot myös asiakassetelin, henkilökohtaisen budjetin ja suun terveydenhuollon suoran valinnan palveluntuottajien ohjaus- ja sopimusasiakirjoja edelleen kehittäessään.

Tampereella 15.6.2018

Jaakko Herrala
Sote muutosjohtaja
Pirkanmaan sote- ja maakuntauudistus
Pirkanmaan liitto
Kelloportinkatu 1 C
PL 1002, 33101 Tampere
Jaakko.Herrala@pirkanmaa.fi

Anniina Tirronen
Palvelujohtaja
Avo- ja asumispalvelut
Tampereen kaupunki
Aleksis Kiven katu 14-16 C
PL 487, 33101 Tampere
Anniina.Tirronen@tampere.fi