

## Kirjalliset kommentit, Uusimaa2019 -hanke

Viitaten 6.3.2018 toimitettuihin luonnosasiakirjoihin esitämme tässä asiakirjassa kirjalliset kommentit. Kommentit koskevat seuraavia sote-keskustoimintaa koskevia asiakirjoja:

1. Maakunnan tekemän Hallintopäätöksen malliehdot (luonnos) sekä
2. Hallintopäätöksen liitteeksi tuleva Palvelukuvausmalli (luonnos).

### 1. Yleiset kommentit rakenteesta

Kokonaisuutena asiakirjoissa on hyvin kattavasti asioita, joista saa hyvän lähtökohdan järjestämisen toteuttamiseen ja ensi vaiheessa toteuttamisen suunnitteluun. Asiakirjojen kokonaisuus on kuitenkin hyvin laaja ja osittain päällekkäinen, joka tekee kokonaisuuden hahmottamisesta lukijalle työlää.

#### 1.1. Onko asiakirjakokonaisuus maakunnille ja palveluntuottajille käytännössä hallittava?

Hallintopäätöksen tarkkuustaso on erittäin yksityiskohtainen, joka tekee asiakirjapaketista raskaan lukea ja sisäistää. Erityisesti hallintopäätöksen rakenne on raskas. Tiedostamme, että tämä perusongelma on seurausta valitusta sääntelyrakenteesta.

Hallintopäätöksen tämänhetkisen sisällön jakaminen käsikirjamaiseen oppaaseen ja hallintopäätösmalliin selkeyttäisi sen rakennetta huomattavasti ja toimisi tehokkaammin maakuntien ohjaamisessa.

Osiossa 5 esitämme konkreettisia yksityiskohtaisia ehdotuksia hallittavuuden parantamiseksi.

#### 1.2. Ovatko ehdot selkeitä, riittävän tarkalla tasolla ja nykykäytäntöjen mukaisia?

Ehtojen muotoilu on pääosin selkeää. Tavoitelaatikat toimivat hyvin kunkin osion ydinviestin kirkastamisessa.

Tarkkuustaso on paikoittain liiankin tarkka. Ehdot ovat joltain osin palveluntuottajan kannalta tiukempia kuin nykykäytäntö. Kaksi kohtaa on erityisesti nostettu esille tästä näkökulmasta osioissa 3 ja 4.

Laissa pitäisi selkeämmin säätää siitä, mikä on hallintopäätöksen ja sopimuksen keskinäinen suhde ja mistä asioista asetetaan ehtoja hallintopäätöksessä, mistä sopimuksessa.

- onko esim. vahingonkorvausvastuu sopimukseen perustuvaa vastuuta vai sopimuksen ulkoista vastuuta? jälkimmäinen kattaa taloudelliset vahingot, edellinen ei ja toisaalta lainsäädännön toistaminen hallintopäätöksessä käytännössä tarkoittaa sitä, että myös niistä tullaan valittamaan, kun valittaja on siinä luulossa, että myös näistä hallintopäätöksessä todetuista lainkohdista voisi hakea muutosta valittamalla.

Valinnanvapauslain yksityiskohtainen sääntely - oli sitten kyse sopimuksesta tai hallintopäätöksestä - voi johtaa hankintalain soveltamiseen.

#### 1.3. Puuttuuko ehdoista jotain tai onko niissä jotakin turhaa?

Ehdoissa ei havaittu ilmeisiä puutteita. Osiossa 5 yksilöidään joitakin poistoehdotuksia.

## 2. Vaikuttavuuden ostamisen näkökulma

Asiakirjoissa on lähdetty siitä, että maakunta hyväksyisi merkittävät muutokset tuottajien prosesseihin. Tämä on ristiriidassa vaikuttavuuden ostamisen peruserätyksen kanssa, jonka mukaan järjestäjän tulee keskittyä määrittämään ja ohjaamaan tuloksia prosessien sijaan. Asia on mainittu asiakirjojen seuraavissa kohdissa:

### **Hallintopäätös, kohta 2.1.1. Menettelytavat merkittävien muutosten ilmoittamiseksi**

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta muuttaa merkittävästi toimintatapojaan kuten asiakaspalveluprosessejaan tai omavalvonta- ja varautumissuunnitelmiaan ilman maakunnan nimeämän yhteyshenkilön suostumusta.

### **Palvelukuvaus, kohta 4.9.2 Tutkimus- ja kehittämistoiminta**

Palveluntuottajan odotetaan aktiivisesti ja oma-aloitteisesti kehittävän uusia asiakaslähtöisiä ja kustannustehokkaita toimintatapoja maakunnan palvelustrategian tavoitteiden ja valtakunnallisten strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Palveluntuottaja toimittaa maakunnalle maakunnan päättämällä tavalla säännöllisesti tietoa siitä, miten se kehittää palveluntuottamiansa, kuten asiakaspalveluprosessejaan. Merkittäviin toimintatapojen muutoksiin tarvitaan maakunnan suostumus.

Eryteisesti palvelukuvauksen kohdan muotoilusta tulee kuva, että palvelutoiminnan muutokset olisi käytettävä maakunnan kautta. Tämä ei ole tarkoituksenmukaista. Ohjauksen fokus tulisi olla tuloksissa ja toki hallinnollisten prosessien osalta sitten asiakasohjauksen aukottomuuden ja yhtenäisyyden (ja siten asiakaspalveluprosessien) varmistamisessa.

## 3. Yhteistyö ja kehittäminen

Asiakirjojen muotoilusta käy vahvasti ilmi pyrkimys vahvan ja ohjaavan järjestäjän rooliin. Joissain kohdissa tämä menee kuitenkin (pk)yritysten näkökulmasta mahdollisesti kohtuuttomien ehtojen puolelle. Eryteisesti tämä korostuu yhteistyötä koskeissa asiakirjojen seuraavissa kohdissa:

### **Hallintopäätös, kohta 4.9.2. Tutkimus- ja kehittämistoiminta**

*3. Palveluntuottajan on osallistuttava maakunnan järjestämiin, alueellisesti toimiviin palvelujen seuranta- ja kehittämisryhmiin, tutkimus- ja kehittämistoimintaan sekä muuhun alueelliseen yhteistyöhön maakunnan päättämän menettelytavan mukaisesti (palvelukuvaus, liite 1).*

### **Hallintopäätös, kohta 7.2. Maakunnan valvonta ja tarkastusoikeus**

*Palveluntuottaja osallistuu maakunnan kanssa järjestettäviin palvelunseurantakokouksiin maakunnan päättämien väliajoin ja tavoin (palvelukuvaus, liite 1 ja sopimus). Palvelunseurantakokouksissa käsitellään muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.*

### **Palvelukuvaus, kohta 4.9.2 Tutkimus- ja kehittämistoiminta**

*Maakunta järjestää kolmesti vuodessa tai tarvittaessa jatkuvasti toimivia alueellisia seuranta- ja kehittämisryhmiä, joihin kaikkien alueen sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluja tuottavien palveluntuottajien on velvollisuus osallistua. Seuranta- ja kehittämisryhmissä käsitellään jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti muun muassa seurantatietoja, laatupoikkeamia, asiakaspalautetta ja ennaltaehkäiseviä toimintatapoja. Seuranta- ja kehittämisryhmiä voidaan kutsua koolle myös yksittäisten kehittämisteemojen ympärille, jolloin kutsu voidaan osoittaa myös yksittäisille palveluntuottajille kaikkien palveluntuottajien sijaan.*

*Palveluntuottajan voidaan edellyttää osallistuvan erikseen perustettavaan maakunnan tai maakuntien Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta (TKI) -palvelukeskuksen tai verkoston toimintaan sekä alan TKI-toimintaan maakunnan määrittämällä tavalla. Alan TKI-toimintaan osallistumisesta voidaan soveltuvin osin maksaa erilliskorvauksia, kuten hankerahoitusta tai apurahoja, maakunnan tai muiden rahoittajien toimesta.*

*Palveluntuottajan edellytetään osallistuvan maakunnan eri toimijoiden ja sektoreiden väliseen yhteistyöhön esimerkiksi kuntien, järjestöjen, kasvupalvelujen ja muiden tuottajien kanssa maakunnan määrittämällä tavalla. Palveluntuottajan tulee esimerkiksi edistää alueen väestön hyvinvointia tarjoamalla asiantuntemustaan maakunnan, kuntien ja muiden toimijoiden käyttöön. Tästä asiantuntemuksesta voidaan soveltuvin osin maksaa erilliskorvauksia maakunnan, kunnan tai muiden tahojen toimesta.*

Kun ottaa kaikki edellä olevat kohdat huomioon, voi yhdelle palveluntuottajalle veloitteeksi tulla hyvinkin paljon kehittämislähtöistä toimintaa, joka vaatii resursseja. Tämä saattaa rajoittaa pk-yritysten mahdollisuuksia ja aiheuttaa kohtuutonta hallinnollista taakkaa. Erityisen raskaaksi malli muodostuu, jos tuottaja toimii usean maakunnan alueella. Asiakirjoihin voisi lisätä maininnan, että palveluntuottaja voi kieltäytyä kehittämis- ja tutkimusveloitteista (pl. seuranta 3 krt/vuosi), jos veloitteet aiheuttavat kohtuuttomia vaatimuksia suhteessa palveluntuottajan resursseihin.

#### **4. Immateriaalioikeudet**

Immateriaalioikeuksia koskevat seuraavat asiakirjojen kohdat muodostavat erittäin tiukan kokonaisuuden palveluntuottajan kannalta. Ehtojen kokonaisuus voi vähentää halukkuutta palvelutuotannon kehittämiseen.

##### **Hallintopäätös, kohta 9.6. Immateriaalioikeudet**

*3. Palvelun lopputuloksilla tarkoitetaan palveluntuottajan tämän hallintopäätöksen ehtojen kattamassa palvelutuotannossa palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyviä raportteja, suunnitelmia, tutkimuksen tuloksia sekä muita suoritteita. Palvelun lopputuloksia eivät ole asiakkaan ja potilaan palvelutarpeen selvittämiseen ja arviointiin liittyvät tiedot ja aineistot taikka lakisääteiset asiakas- ja potilasasiakirjat.*

*4. Tausta-aineistolla tarkoitetaan kaikkea palveluntuottajan hallussa olevaa, tämän hallintopäätöksen tarkoittamien palvelujen tuottamisen ulkopuolella syntyneitä tai syntyvää materiaalia, ideoita, menetelmiä ja ratkaisumalleja, konseptia, keksintöä, tietokoneohjelmaa, laitetta, aineita, aineistoja yms., riippumatta niiden ilmaisumuodosta tai siitä, ovatko ne suojattuja tai suojattavissa immateriaalioikeudellisesti. Palvelutuotannossa kerättyä tai syntyneitä tutkimusaineistoa tai tutkimusdataa ei pidetä tausta-aineistona, ei myöskään siinä syntyneitä palvelun lopputuloksia.*

*5. Palveluntuottajan tämän hallintopäätöksen kattamassa palvelutuotannossa syntyvä palvelun lopputulos on julkista, ellei lainsäädännöstä tai palveluntuottajan esittämästä erityisen painavasta ja perustellusta syystä muuta johdu.*

*6. Omistusoikeus ja immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin kuuluvat palveluntuottajalle tai maakunnalle ja palveluntuottajalle yhdessä, mikäli lopputulos on syntynyt yhteistyön kautta, ellei perustellusta ja välttämättömästä, yleiseen kansanterveyteen ja sen edistämiseen liittyvästä syystä maakunta toisin päättä.*

*7. Mikäli palveluntuottajalle on syntynyt immateriaalioikeuksia tämän hallintopäätöksen kattamassa palvelutuotannossa, syntyy maakunnalle niihin ei-yksinomainen, vastikkeeton käyttöoikeus. Tämä käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia palvelun lopputuloksiin ja julkaista ne haluamallaan tavalla. Maakunnalla on oikeus luovuttaa tämä käyttöoikeus vastikkeetta ja ilman palveluntuottajan lupaa valtioneuvoston käyttöön sekä muille maakunnille ja kunnille. Maakunta voi luovuttaa käyttöoikeuden myös muulle palveluntuottajalle, ellei palveluntuottajalla ole perusteltuja syitä kieltää luovuttamista. Maakunta ja palveluntuottaja voivat sopia käyttöoikeuden yksityiskohdista tarkemmin ja tarpeen mukaan sopimuksella (sopimus).*

Ehtojen tämänhetkisen muotoilun mukaisesti yrityksen kehittämät ja tutkimuksen perusteella syntyneet innovaatiot siirtyvät ilman korvausta maakunnalle, jolla on oikeus jakaa lopputuloksia julkisesti. Tämä ei

välttämättä kannusta kehittämään toisin kuin on muista ehdoista kuvastuva pyrkimys. Tyypillisesti nämä erilaiset toimintatavat ja kehityksen tulokset ovat nimenomaan yritysten liikesalaisuuksia. Kohdan 7. muotoilu ehkä viittaakin liikesalaisuuksien suojaan muiden palveluntuottajien osalta. Parempi lähtökohta voisi olla esimerkiksi ennalta määritetty kompensatio(katto) tuottajan tekemistä kehityksistä prosesseihin, jotka todentuvat parantuneena vaikuttavuutena ja siten kustannussäästöinä. Näitä menetelmiä voisi sitten levittää ko. palveluntuottajalta muillekin sovitusti.

## 5. Konkreettiset muutosehdotukset rakenteeseen

Konkreettiset muutosehdotukset liittyvät hallintopäätösasiakirjan rakenteen selkeyttämiseen. Kiteytettyinä ehdotukset ovat seuraavat:

- a) rakenteen selkeyttäminen mm. lisäämällä vastuujakotaulukot kappaleiden yhteyteen, joissa tilaajan ja tuottajan vastuista keskustellaan,
- b) lakitekstin toiston korvaaminen viittauksilla ao. lakeihin, ja,
- c) toiston poistaminen hallintopäätöksen ja palvelukuvauksen väliltä.

Alla on esitetty muutamia yksityiskohtaisia kommentteja kohtiin a ja c liittyen.

**Kommentti a.1** Hallintopäätöspohjan monissa osioissa keskustellaan lausemuodoissa järjestäjän ja palveluntuottajan vastuista. Varsinainen vastuunjakoilmaus tulee kuitenkin vasta kohdassa 4.3.4. ”Palveluiden yhteensovittaminen”. Rakennetta selkeyttävä muutos voisi olla jokaisen kappaleen, joissa vastuista keskustellaan, aloittaminen tai lopettaminen vastuunjakotaulukolla.

**Kommentti a.2** Esimerkiksi tiedottamiseen liittyvät velvollisuudet kohdassa hallintopäätöksen 2.2.3 on kuvattu tarpeettoman yksityiskohtaisesti tuottajan velvollisuuksien osalta:

*”Palveluntuottajan tulee informoida asiakkaitaan ja huolehtia siitä, että asiakkailla on palveluntuottajan kaikissa palveluyksiköissä ja toimipisteissä julkisesti näkyvillä, helposti saatavilla ja paperisena kirjallisessa muodossa mukaan otettavissa vähintään seuraavat ajantasaiset asiat:*

- a) Omien palveluyksiköiden ja niiden toimipisteiden sijainti, aukioloajat, yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite) sekä tuotettavat palvelut;*
- b) Tiedot millä alueella palveluntuottaja tuottaa sosiaali- ja terveyskeskuksen ulkopuolelle annettavia palveluja;*
- c) Tiedot palveluntuottajan käyttämistä alihankkijoista sekä alihankkijoiden yhteystiedot (nimi, yhteyshenkilön puhelinnumero ja sähköpostiosoite);*
- d) Tiedot asiakkaille palveluja antavista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä sekä ammattihenkilöiden moniammatillista ryhmistä;*
- e) Maakunnan ylläpitämä ja ajantasainen lista maakunnan kaikista sosiaali- ja terveyskeskuksista ja niitä ylläpitävistä palveluntuottajista;*
- f) Tiedot palveluihin liittyvistä asiakasmaksulain mukaisista maksuista, niiden suuruudesta sekä siitä miten asiakasmaksut käytännössä laskutetaan asiakkaalta;*
- g) Tieto siitä, että asiakas voi tehdä uuden valinnan sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluntuottajan ja sen palveluyksikön osalta kuuden (6) kuukauden kuluttua edellisestä valinnasta, ellei kyse ole valinnanvapauslain 20 §:n mukaisesta tilanteesta, jossa määräaika ei sido asiakasta tai asiakas on saanut maakunnalta myönteisen poikkeusluvan vaihtaa palveluntuottajaa aikaisemmin;*
- h) Selkeä kirjallinen ohjeistus siitä, miten asiakas voi antaa asiakaspalautetta saamastaan palvelusta;*

*i) Selkeä kirjallinen ohjeistus siitä, miten asiakas voi tehdä muistutuksen tai kantelun asiassaan;*

*j) Tieto siitä www-osoitteesta, mistä palveluntuottajaa koskeva hallintopäätös ehtoineen sekä palvelun-tuottajan omavalvontasuunnitelma ovat saatavilla;*

*k) Yhteystiedot (henkilön nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite) siihen henkilöön tai henkilöihin, joiden tehtävänä on auttaa ja neuvoa asiakkaita yllämainituissa asioissa; sekä*

*l) Henkilötietolain sekä EU:n tietosuojaa-asetuksen (EU 2016/679) vaatimat rekisteriselosteet.”*

On tärkeää, että asiakasohjaukseen ja reklamaatioiden käsittelyyn on alueellisesti selkeä yhtenäinen toimintatapa. Yllämainitun listan voisi korvata ehdolla, että tuottaja sitoutuu järjestäjän asiakasohjaus-, asiakasmaksujen käsittely- ja reklamaatioprosessiin.

**Kommentti a.3** 3.4 Hallintopäätös, kohta 3.4. Sopimuksen ehtojen seuranta

Tämän otsikon alla on viitattu palveluntuottaja raportointivelvollisuuksiin. Nämä ehdot voisi siirtää Palveluntuottajan vastuut -otsikon luvun 11 yhteyteen.

**Kommentti c.1.** Hallintopäätös, kohta 7.2. Maakunnan valvonta ja tarkastusoikeus

Kappaleessa on toistoa.

**Kommentti c.2.** Hallintopäätös, kohta 8. Viestintään ja markkinointiin liittyvät ehdot

Kappaleen asioita on käsitelty melko laajasti jo asiakirjan muissa kohdissa. Asiat voisi keskittää tänne.

**Kommentti c.3.** Palvelukuvaus: 2.1.3 Viestinnän sisältöjä

Toistoa hallintopäätöksen kanssa.