

## LAUSUNTO

Helsinki, 15.6.2018

### SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

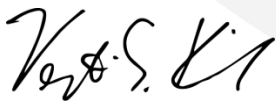
**Viite: Lausuntopyyntö asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia ja suun terveydenhuoltoa koskevista asiakirjamalliluonnoksista**

*SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry on valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen kattojärjestö. SOSTE on sosiaali- ja terveystieteellinen vaikuttaja ja asiantuntijajärjestö, joka rakentaa sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edellytyksiä yhteistyössä jäsenyhteisöjensä kanssa. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry:n varsinaisina jäseninä on 230 valtakunnallista sosiaali- ja terveysalan järjestöä ja yhteistyöjäsenenä 80 muuta sosiaali- ja terveysalan toimijaa.*

Lisätietoja:

erityisasiantuntija Ulla Kiuru, [ulla.kiuru@soste.fi](mailto:ulla.kiuru@soste.fi), puhelin 040 744 0888

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry



Vertti Kiukas

pääsihteeri

# SOSTE

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry  
SOSTE Finlands social och hälsa rf  
SOSTE Finnish Federation for Social Affairs and Health

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

## 1. ASIAKASSETELIÄ KOSKEVAT ASIAKIRJAMALLILUONNOKSET

### SOSTE korostaa:

- SOSTE pitää hyvänä, että Suomeen pyritään luomaan yhdenmukaiset käytännöt.
- SOSTE pitää tärkeänä, että tarkoituksenmukaisissa kohdissa otetaan huomioon järjestöjen tuottamat palvelut sekä niihin liittyvä yleishyödyllinen toiminta.
- SOSTE pitää asiakirjamallien yksityiskohtaisuutta ja pituutta osin tarpeettomana ja kannustaa harkitsemaan asiakirjamallien yksinkertaistamista ja lyhentämistä.
- Varsinkin pienille palveluntuottajille hallinnollinen taakka ja ehtojen täyttymiseen vaadittavat lukuisat eri seuranta-, valvonta- ja raportointikäytännöt voivat muodostua raskaiksi.

### Yleistä

SOSTE pitää hyvänä, että Suomeen pyritään luomaan yhdenmukaiset käytännöt asiakasasetteita ja henkilökohtaista budjettia koskevien säännösten soveltamisessa. SOSTE pitää tärkeänä, että tarkoituksenmukaisissa kohdissa otetaan huomioon järjestöjen tuottamat palvelut sekä niihin liittyvä yleishyödyllinen toiminta.

Kaikki asiakirjamallit ovat huolella valmisteltuja, monipuolisia ja laaja-alaisia, myös palvelunkäyttäjän näkökulman huomioiva. Toisaalta SOSTE pitää asiakirjamallien yksityiskohtaisuutta ja pituutta osin tarpeettomana ja kannustaa harkitsemaan asiakirjamallien yksinkertaistamista ja lyhentämistä.

Asiakirjamallissa puhutaan maakunnan ja palveluntuottajien seuranta- ja kehittämisryhmistä, jotka kokoontuvat säännöllisesti maakunnan päättämällä tavalla. Olisi tärkeää, että näissä seuranta- ja kehittämisryhmissä olisi mukana myös järjestölähtöisiä palveluntuottajia, joiden kokonaismäärä Suomessa on noin tuhat.

### Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja velvollisuudet asiakkaan valintatilanteissa

SOSTE korostaa, että valinnanvapauden hyödyntäminen vaatii tietoa ja ymmärrystä järjestelmästä. Tiedot palveluista ja palveluntuottajista on oltava selvästi esitetty. Tuetun päätöksenteon saatavuus tulee olemaan keskeistä monien erityisryhmien kohdalla.

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamallin 2.1.2. kohdan mukaan palveluntuottajan on varmistettava toiminnassaan, että kaikki asiakkaat tulevat asiassaan kuulluiksi ja ymmärretyiksi ja että asiakkaat ymmärtävät heitä koskevat hoitopäätökset. Lisäksi kohdan 2.2.3. mukaan palveluntuottajan on annettava tietoa asiakkaalle hänen valintoihinsa liittyvistä oikeuksista puolueettomalla ja syrjimättömällä tavalla.

Nämä ovat tärkeitä ja kannatettavia tavoitteita, mutta epäselväksi jää, miten ehtojen toteutumista seurataan käytännössä?

SOSTE korostaa, että asiakirjan kohta 4.2.2. henkilökohtaisesta ohjauksesta ja neuvonnasta on erittäin tärkeä. Sen mukaan palveluntuottajan on kiinnitettävä erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa oleviin asiakkaisiin, kuten niihin, jotka tarvitsevat laaja-alaisesti yhteen sovitettavia palveluja, paljon palveluja tai ovat erityisen tuen tarpeessa.

Ohjausta ja neuvontaa antavalla henkilöstöllä on oltava riittävää osaamista ja toiminnan tuntemusta, myös täydentävistä palveluista, kuten järjestöjen tarjoamista toiminnoista. Tämä on edellytys sille, että asiakkaan voi tarvittaessa ohjata myös järjestöjen toiminnan pariin tai asiakasasetelillä tuotettuihin palveluihin.

SOSTE esittää seuraavaa muotoilua kohtaan 4.2.2.7.:

”Palveluntuottaja voi ohjata asiakkaan maakunnan liikelaitoksen, palveluntuottajan omiin palveluihin tai muun palveluntuottajan palveluihin, joka voi olla esimerkiksi järjestölähtöinen toimija.”

### **Palvelujen yhteensovittaminen**

Kohdan 4.3.1. mukaan ”Palveluja tuottaessaan palveluntuottajan on toimittava tiiviissä ja rakentavassa yhteistyössä palvelujen yhteensovittamiseksi kaikkien niiden tahojen kanssa, jotka asiakkaan elämäntilanteen mukaisesti osallistuvat asiakkaan ongelmien ehkäisyyn, hoitoon ja hoivaan”. Esimerkiksi kotihoidon palvelukuvauksessa todetaan, että palveluntuottajan odotetaan asiakasseteliin sisältyvän ajan puitteissa tekevän yhteistyötä ja ohjaavan asiakasta maakunnan ohjeiden ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti muun muassa kolmannen ja neljännen sektorin palveluihin (esimerkiksi vertaistuki).

SOSTEn mielestä tällaisen periaatteen pitäisi sisältyä ennen kaikkea hallintopäätöksen ehtoihin palvelujen yhteensovittamisesta, jotta varmistetaan sen huomioonottaminen kaikissa asiakassetelipalveluissa. Vaihtoehtoisesti tulee varmistaa, että se sisältyy kaikkiin palvelukuvauksiin.

### **Asiakassuunnitelma ja palveluntuottajille maksettavat korvaukset**

Asiakirjamallin kohdan 3.3.2. mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava asiakassetelin myöntäneelle maakunnan liikelaitokselle sitoutuvansa asiakassetelin tuottamista koskeviin maakunnan asettamiin ehtoihin ja palvelun tuottamiseen asiakkaan asiakassuunnitelman mukaisesti, maakunnan liikelaitoksen asiakassetelistä päättämällä korvauksella.

Asiakassuunnitelma on keskeinen asiakastason palveluintegraation väline, jonka merkitys korostuu etenkin paljon palveluita käyttävien kohdalla. SOSTE painottaa, että asiakassuunnitelman on oltava asiakkaan palvelutarpeen kannalta tarkoituksenmukainen kokonaisuus, jota kaikkien tuottajien on velvollisuus noudattaa. Suunnitelmia on pidettävä ajan tasalla ja nopeastikin pystyttävä muuttamaan asiakkaan tarpeen niin vaatiessa.

Asiakirjamallin kohdan 10.3. mukaan kustannusvaikuttavien palvelujen turvaamiseksi maakunnan on voitava tarkistaa asiakassetelin korvausten määräytymisen perusteita ja maakunnan liikelaitoksen yksittäisen asiakassetelin korvaustasoa. SOSTE haluaa tuoda esille, että pienten tuottajien näkökulmasta tällaisista muutoksista olisi hyvä tietää mahdollisimman ajoissa. Toisaalta riski, että maakunta ”yllättäen” muuttaa korvaustasojaan on omiaan sulkemaan pieniä tuottajia järjestelmän ulkopuolelle – riski lähteä mukaan tuottajaksi voidaan kokea liian suurena jo lähtökohtaisesti.

Palveluntuottajan henkilöstön matkat tämän hallintopäätöksen mukaisiin palveluihin kuten kotikäynteihin ja verkostopalaveriiniin liittyen kuuluvat palveluntuottajan vastuulle ilman erilliskorvausta. Tällaisen esityksen mukaan palveluntuottajat ovat kovin eriarvoisessa asemassa eri maakunnissa. Esimerkiksi Lapissa etäisyydet ovat niin pitkät, että palveluntuottajia voi olla vaikea löytää, jos matkakuluja ei huomioida erikseen.

### **Lisäpalveluiden suhde asiakassetelillä myönnettäviin palveluihin**

SOSTE korostaa, että lisäpalvelujen markkinointitapaan on tärkeä kiinnittää huomiota, huomioiden ihmisen omat kyvyt ja mahdollisuudet tehdä päätökset lisäpalveluista. SOSTE pitää viestintään ja markkinointiin liittyviä säännöksiä (asiakirjamallin kohta 8) erittäin tärkeinä asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi.

SOSTE esittää kuitenkin huolensa siitä, miten tällaisia asioita käytännössä valvotaan.

## Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen

Kohdan 4.2.4.5. mukaan palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan maakunnalle säännöllisesti saamastaan asiakaspalautteesta, sen johdosta tehdyistä toimenpiteistä sekä välittämään eteenpäin maakunnalle maakunnan huomiota vaativat asiat maakunnan päättämällä tavalla ja menetelmällä. Lisäksi maakunta ja palveluntuottaja käsittelevät palveluntuottajan palveluista saamansa palautteen säännöllisesti (palvelukuvaus, liite 1).

SOSTEn mielestä kyseiset ehdot ovat hyviä ja kannatettavia asiakkaan näkökulmasta, mutta ei soisi muodostuvan kovin raskaaksi raportoinniksi.

### Palvelujen kieli

Kaiken tiedon on oltava esteetöntä ja huomioitava paitsi kieli- ja kulttuurivähemmistöt myös erityisryhmien, kuten eri vammaisryhmien, tarpeet. Esteetön ja saavutettava pääsy palveluihin on turvattava. Lainsäädännöllä on turvattava aito valinnanvapaus myös kielivähemmistöille.

Maakunta voi hyväksyä asiakassetelillä ja henkilökohtaisella budjetilla annettavan palvelujen tuottajan, joka toteuttaa palveluja vain toisella kansalliskielellä. SOSTE korostaa, että samalla maakunnan on kuitenkin varmistettava, että asiakas voi käyttää valinnanvapauttaan riippumatta siitä, tarvitseeko hän palveluja suomeksi vai ruotsiksi. Lisäksi SOSTE pitää tärkeänä, että saamenkielisellä alueella on tarjolla myös saamenkielisiä palveluita.

## 2. HENKILÖKOHTAISTA BUDJETTIA KOSKEVAT ASIAKIRJAMALLILUONNOKSET

### SOSTE korostaa:

- Henkilökohtaisen budjetin on oltava mahdollinen myös henkilöille, joilla on vaikeita kognitiivisia ongelmia (esimerkiksi vaikeasti kehitysvammaisille tai muistisairaille ihmisille), joiden omaiset, läheiset tai edunvalvojat voivat heidän tahtoaan tulkiten suunnitella ja valita heidän palvelujaan.
- Olisi hyvä todeta selkeästi se, että henkilökohtaisella budjetilla hankittavien palveluiden tarjoajien ei välttämättä tarvitse olla rekisteröityneitä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajia, huomioiden myös järjestöjen tuottamat tuki- ja palvelumuodot.

### Yleistä

Henkilökohtaista budjettia koskevaan asiakirjamalliin pätee käytännössä samat huomiot kuin asiakasseteliä koskevaan hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamalliin. Nämä huomiot liittyvät niin henkilökohtaiseen ohjaukseen ja neuvontaan (4.2.2.) sekä palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan (4.2.3.), palvelujen yhteensovittamiseen (4.3.), maakunnan valvonta ja tarkastusoikeuteen (7.2.) kuin esimerkiksi viestintään, markkinointiin ja vuorovaikutukseen liittyviin ehtoihin (8).

Ehtojen toteutumisen valvonta (miten se tapahtuu) jätetään asiakirjamalleissa auki ja vasta käytäntö osoittaa, miten tässä onnistutaan. Erityisesti valvontaan tarvittavien resurssien riittävyys herättää kysymyksiä. Henkilökohtaisen budjetin käyttö vaatii erityisen paljon tukea ja neuvontaa.

### Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset (10.1)

Henkilökohtaisen budjetin käyttämisen edellytyksenä on, että se on asiakkaan edun ja oikeuksien mukaista.

Hebun käytöstä on oltava saatavilla maksutta ohjausta ja neuvontaa. Budjetin on joustavasti huomioitava asiakkaan muuttuvat tarpeet ja elämäntilanteet. Malliasiakirjan mukaan budjetti arvioidaan vähintään vuosittain.

Henkilökohtaisen budjetin suuruuden on vastattava asiakkaan palvelutarvetta ja sillä on kyettävä kattamaan budjettiin suunnitellut palvelut. Budjetin tasoa on seurattava. Hebun vaikuttavuuden seurantaan on luotava menetelmiä ja mittareita, huomioiden myös sosiaaliset vaikutukset.

Eryyisinä haasteina henkilökohtaisen budjetin osalta voidaan pitää sosiaalihuollon henkilökunnan riittäviä resursseja ja osaamista. On tärkeää, että henkilöstöllä on tietoa sopivasta paikallisesta palvelutarjonnasta, mukaan lukien järjestöjen tarjoamista palveluista ja hyvinvointia ja terveyttä edistävästä toiminnoista.

### **Henkilökohtainen budjetti, arvonmääritys**

Valinnanvapauslakiehdotuksen mukaan henkilökohtaisen budjetin arvo määritetään sen pohjalta, mihin julkisesti rahoitettuihin, maakunnan järjestämävastuulla oleviin sosiaali- ja terveystalveluihin asiakkaalla on oikeus laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin kautta ja mitä kyseisen palvelun tuottaminen liikelaitoksen tuottamana maksaisi. Tämä edellyttää, että maakunnat pystyvät luotettavasti määrittämään oman palvelutuotantonsa hinnan (tuotteistaminen).

Koska maakunnan oman palvelutuotannon hinta on arvon määrityksen perusteena, on tärkeää, että hinnan määrittelyssä onnistutaan niin, että budjetilla saa tosiasiasa markkinoilta tarvittavan palvelun.

Työryhmä ehdottaa budjetin mallin määrittämiseen liukumamallia, jossa asiakkaat on jaettu keskeisiin palvelukäyttäjärühmiin ja malli jäsentää käyttäjäryhmälle tyypillistä palveluvalikoimaa. Tämä tarkoittaa käytännössä, että asiakkaat jaettaisiin palvelutarpeen arvioinnin jälkeen erilaisiin palvelunkäyttäjärühmiin (asiakassegmentteihin) sen perusteella, mitä palvelua he ensisijaisesti tarvitsevat.

SOSTE korostaa, että hinnoittelu tulee tehdä vammaisen henkilön osallisuus ja hänen tarpeensa edellä. Maakunnille jää paljon vastuuta mallin soveltamisesta ja sen jatkokehittämisestä, mikä todennäköisesti johtaa epäyhdenvertaisiin käytäntöihin eri maakunnissa. Maakuntien käytännöt eivät kuitenkin saisi liikaa poiketa toisistaan. Henkilökohtaisen budjetin piiriin pääsyn kriteerit pitäisivät olla selkeitä ja yhdenvertaisia.

Liukumamallissa ei myöskään vielä riittävästi huomioida tulevien palvelutarpeiden ennakointia, vaikka tämä olisi esimerkiksi palveluiden vaikuttavuuden näkökulmasta tärkeää.

## **3. SUUN TERVEYDENHUOLTOA KOSKEVAT ASIAKIRJAMALLILUONNOKSET**

### **SOSTE korostaa:**

- SOSTE kannattaa esityksessä kuvattua ”kerralla kuntoon” toimintatapaa, mutta huomauttaa, ettei se automaattisesti sovellu kaikille asiakkaille.
- Liian pitkät hoitovälit voivat aiheuttaa suusairauksien kroonistumista ja hoitoon liittyvien kustannusten kasvua.

Suun terveydenhuollon asiakirjamallien tavoitteena on turvata erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden laadukkaiden, oikea-aikaisten ja yhdenvertaisten suun terveydenhuollon palvelujen toteutumista.

Sosioekonomiset erot suun terveydenhuollossa ovat Suomessa edelleen suuria ja palvelujen saavutettavuudessa on alueellisia eroja. Siksi SOSTE pitää erittäin hyvänä, että palveluntuottajien edellytetään (Suunhoidon yksikkö: Hallintopäätöksen ehdot asiakirjamalli – 25.5.2018 luonnos, sivu 7, kohta 6; Suunhoidon yksikkö: Palvelukuvausmallin liite 1 – 25.5.2018 luonnos, sivu 21) kohdentavan palveluja erityisesti sellaisille ryhmille, joilla on muita suurempi riski jäädä palvelujen ulkopuolelle. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepotilaiden tiedetään jäävän helposti syrjään suun terveydenhuollon palveluista.

SOSTE pitää asiakirjamalleissa kuvattuja (Suunhoidon yksikkö: Hallintopäätöksen ehdot asiakirjamalli – 25.5.2018 luonnos, sivut 7, 19, 25; Suunhoidon yksikkö: Palvelukuvausmallin liite 1 – 25.5.2018 luonnos, sivut 4, 6, 9, 11, 21, 22 ja 24) veloituksia sähköisen asioinnin mahdollistamisesta, selkokielisyydestä, puolueettoman ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sekä aktiivisesta ja läpinäkyvästä tiedottamisesta hyvinä ja kannatettavina. Samoin asiakkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien turvaaminen (Suunhoidon yksikkö: Palvelukuvausmallin liite 1 – 25.5.2018 luonnos, sivut 16-17 ja 27) on erittäin tärkeää. Asiakirjamallien yksityiskohtaisuutta SOSTE pitää kuitenkin osin tarpeettomana. Edellä kuvatut toimintaperiaatteet ovat jo nykyisin kiinteä osa sosiaali- ja terveydenhuollon käytäntöjä ja on huolena, että asiakirjamalleissa edellytetty raportointi aiheuttaa palveluntuottajille kohtuutonta työtaakkaa.

SOSTE kannattaa esityksessä (Suunhoidon yksikkö: Hallintopäätöksen ehdot asiakirjamalli – 25.5.2018 luonnos, sivut 7 ja 19; Suunhoidon yksikkö: Palvelukuvausmallin liite 1 – 25.5.2018 luonnos, sivut 4 ja 11) kuvattua ”kerralla kuntoon”-toimintatapaa. Suun terveydenhuollossa ”kerralla kuntoon” toimintatapa on jo nyt laajasti käytössä. ”Kerralla kuntoon” -toimintatapa yksinkertaistaa ja selkeyttää käytäntöjä, mutta voi tuoda asiakkaalle siten myös merkittäviä säästöjä. SOSTE kuitenkin huomauttaa, että ”kerralla kuntoon” -toimintatapa ei automaattisesti sovellu kaikille asiakkaille. Päätöksen siitä, miten ja millä aikataululla asiakasta hoidetaan, tulee siten aina perustua yksilökohtaiseen, lääketieteellisen asiantuntijan tekemään tilannearvioon.