

Lausunto: Asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia ja suun terveydenhuollon yksikössä tuotettavia suun terveydenhuollon suoran valinnan palveluja koskevat asiakirjamallit

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

Yleistä

- Asiakasnäkökulma puuttuu ja luonnos tehty maakunnan ja palveluntuottajan välille.
- Valvontaan liittyviä asiakokonaisuuksia tulee vahvistaa kautta linjan.
- Valinnanvapauslaissa tulee säätää yleisellä tasolla riittävästä tuesta, neuvonnasta ja ohjauksesta asiakkailta ja tulevassa uudessa asiakas- ja potilaslaissa sekä uudessa vammaispalvelulaissa oikeudesta tuettuun päätöksentekoon tarvittaessa myös palveluna.
- Viittaukset lainsäädäntöön puuttuvat.
- Luonnoksen asiakirjamalleissa viitataan paljon terveydenhuollon asiakirjoihin (esim. Käypä hoito -suositus). Vastaavasti tulisi lisätä myös esimerkkejä sosiaalihuollon näyttöön perustuvista menetelmistä ja käytännöistä.
- Asiakirjaesimerkit sisältävät pitkälti kuvauksia terveyshuollon palveluista. Tarvittaisiin esimerkkejä myös sosiaalihuollon palvelukuvauksista esimerkiksi vammaispalvelu.

Henkilökohtainen budjetti

- Valinnanvapaus ja budjettien käyttö on tässä vaiheessa rajattu sote-palveluihin. Tulisi säätää menettelytavasta, jossa henkilö voisi vaihtaa tarvittaessa sote-palvelun johonkin muuhun palveluun samalla euromäärällä. Erityisesti vammaispalveluissa, omaishoidossa ja muissa kotiin saatavissa palveluissa on tärkeää, että tuen ja palvelujen kokonaisuutta voisi räätälöidä budjetissa yli sektorirajojen.
- Ongelmalliseksi luonnoksessa saattaa muodostua voimavararajaus, koska voimavararajauksella tarkoitetaan, että henkilön tulee pystyä joko itse tai tuettuna suunnittelemaan omat palvelunsa. Tulevassa laissa tulee tarkemmin määritellä, mitä tuettuna tarkoittaa ja miten tuki varmistetaan. Vaarana on, että tuen varmistaminen jää asiakkaalle.
- Raportissa todetaan, että asiantuntijoiden haastattelussa tulisi esiintyä, että erityisesti heikoimmassa asemassa olevat voivat hyötyä henkilökohtaisesta budjetista. Tämä ei kuitenkaan toteudu, jos voimavaraedellytys jää pysyvästi valmisteilla olevaan uuteen lainsäädäntöön. Lisäksi voimavararajaus luo tilanteen, jossa asiakkaat eivät ole tasavertaisessa asemassa suhteessa valinnanvapauden käyttöön.

Budjetin arvon määrittäminen

- Ehdotettu liukumamalli on karkea, eikä huomioi riittävästi yksilöllistä vaihtelua, asiakassegmentit ensisijaisten palvelujen perusteella eivät ole yhdenmukaisia. Henkilökohtaisen avun kustannuksissa voi esiintyä paljon vaihtelua tuntimäärissä, myös avun käyttötarkoitus vaihtelee.
- Budjetissa pitäisi huomioida yksilölliset tuntimäärät ja mahdollisesti avun käyttötarkoitus. Myös kotihoidossa tuntimäärät ja kustannukset voivat vaihdella paljon. ”Maakunnan tulee ymmärtää, mitkä tekijät vaikuttavat

asiakkaan sijoittumiseen liukuman eri kohdissa ja mitkä tekijät vaikuttavat hintaan yksittäisten palvelujen osalta”, kuten raportissa todetaan.

- Henkilökohtaisen budjetin arvon määrittelyn tulee perustua asiakkaan tarpeiden huolelliseen arviointiin eikä keskiarvoihin.
- Maakunnille jää paljon vastuuta mallin soveltamisesta ja jatkokehittämisestä, mikä voi johtaa asiakasta eriarvoistaviin käytäntöihin eri puolilla Suomea.
- Esityksestä jää epäselväksi se, että miksi laskelmissa ovat mukana Kelan etuudet, vaikka ne eivät sisälly valinnanvapauslakiin. Laskelmat olisi hyvä tehdä ilman Kelan etuuksia ja palveluja.
- Muistiosta tulisi vielä vahvemmin korostaa sitä, että liukumamalli tuottaa vain karkeita arvioita. Sen käyttöönotto voi jossain määrin helpottaa henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvää viranomaistyötä ja myös auttaa asiakasta hahmottamaan asiaa sekä lisäksi joissain tilanteissa vaikuttaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta edistävästi (tosin tällöinkin vain maakunnallisesti eikä valtakunnallisesti, jos kaikki maakunnat eivät ota mallia käyttöön ja sitä käyttävät maakunnat jatkokehittävät sitä kukin erikseen).
- Esitetyssä liukumamallissa ei riittävästi huomioida tulevien palvelutarpeiden ennakointia, vaikka tämä olisi esimerkiksi palveluiden vaikuttavuuden näkökulmasta tärkeää, kuten aiempaa muistiosta käy ilmi. Siihen toisaalta kiteytyy henkilökohtaisen budjetoinnin iso haaste siitä, että se joka tapauksessa – ja erityisesti tulevia palvelutarpeita ennakoitaessa – vaatii hyvin toimiakseen huomattavan paljon resursseja ja osaamista sekä myös esimerkiksi tietoa myös alueen muista kuin sote-palveluista.

Asiakkaan oikeusturvakysymykset

- Esityksessä tulee kautta linjan täsmentää asiakkaan oikeutta omiin tietoihinsa ja tietojen siirtoon. Mihin tietoon asiakirjan eri kohdissa viitataan eli näihin kaikkiin tarvitaan viittaus myös lainsäädäntöön.

Velvoittavuus ja yhdenvertaisuus

- Luonnoksessa todetaan, ettei mallien käyttö ole maakunnille velvoittavaa ja maakunnat voivat halutessaan myös muokata malleja omia tarpeitaan paremmin vastaaviksi. Toisaalta yhdenvertaisuus ei myöskään toteudu, jos maakunnilla ei ole velvoittavaa käyttää malleja. Tämän lisäksi maakuntien välillä voi myös syntyä hyvin erilaisia tulkintoja mallien toteutuksesta.
- Yleiset ehdot, s. 7: Palveluntuottajan on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Lisäys: tarvittaessa myös selkokieltä tai vaihtoehtoisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikoinnin menetelmiä sekä tulkkaus- ja käännösapua. Tulkkaus- ja käännösapu mainitaan myöhemmin.

Viittaukset lainsäädäntöön

- Viittaukset lainsäädäntöön puuttuvat, ne on lisättävä kaikkiin kohtiin. Perusteluna mm. asiakasturvallisuus ja miten asioita valvotaan eri tahojen osalta.

Palveluntuottajille osittain kovia ehtoja

- Ei-rekisteröityneiden palveluntuottajien ehdot riittävän ok.
- Miten valvotaan ja varmistetaan, että palveluntuottajat täyttävät ehdot, joihin ovat sitoutuneet? Esim. neuvontavelvollisuus: kuinka laaja voi käytännössä olla? Järjestöt ovat esittäneet toiveen, että maakunnan neuvontavelvollisuuden ja koordinoinnin tulee olla mahdollisimman suuri.

Liite 2: ASIAKASSETELI yksityiskohtaiset kommentit

s. 6 kohta 2.1 Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet ja niitä koskevat pariaatteet

- Viittaukset lainsäädäntöön puuttuvat, ne olisi lisättävä kaikkiin kohtiin 1.-8. (osassa on, osassa ei). Perusteluna voidaan tuoda esille muun muassa asiakasturvallisuus, miten valvotaan jne.

s. 13 kohta 4.2.3 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

- Kohtaan 1. lisäyksenä viittaus sisältölakeihin asiakkaan osallisuuden varmistamiseksi
- Kohtaan 2. liikelaitoksen yhteistyö asiakassuunnitelman laatimisessa sote-keskuksen kanssa ei ole kaikkien asiakasryhmien kohdalla tarpeellista eikä edes tarpeen -> voi hidastaa prosesseja ja lisätä byrokratiaa.

s.14 kohta 4.2.4 Asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen

- Mikäli palveluntuottajalla on käytössään omia hyväksytyjä laatujärjestelmiä, niitä pitäisi saada käyttää.

S. 15 4.3 Palvelujen yhteensovittaminen

- Kohta 2.: Tämän kohdat kirjaukset jäävät todella epäselväksi. Eikö ole maakunnan liikelaitoksen vastuulla jakaa salassapitosäännökset? Viittaukset lainsäädäntöön puuttuvat.
- Kohta 4: Jää epäselväksi kenelle palveluntuottajan on ilmoitettava ja mitä asioita.

s. 17 kohta 4.7 Palvelun laatu ja vaikuttavuus

- Kohta 3. Esitys hyvin terveydenhuolto painotteinen ja kuitenkin valtaosin monien vammaisten, ml. kehitysvammaisten ja vanhusten palvelut perustuvat sosiaalihuollon päätöksiin (SHL).

s.18 kohta 4.8 Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

- Ymmärrettävä tieto ja selkokieli otettava mukaan. Asiakkaan tulee saada tietoa ymmärrettävällä tavalla.

s.18 kohta 4.9.1 Kouluttaminen

- Kohdasta puuttuu viittaus lainsäädäntöön.

s. 26 kohta 8 Viestintään, markkinointiin ja vuorovaikutukseen liittyvät ehdot

- Johtaako helposti siihen, että asiakkaalle tarjotaan halvin vaihtoehto ilman lisämaksua. "Voidaan myydä asiakkaalle kalliimpi apuväline".
- Poikkeuksen kuitenkin muodostaa valinnanvapauslain 23 §:n 6 momentin tilanteet, joissa asiakasseteli on myönnetty apuvälineisiin. Tällöin asiakkaalla on oikeus maksaa itse setelin ja haluamansa kalliimman apuvälineen välinen erotus.
- Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava kaikissa tilanteissa asiallista, luotettavaa sekä hyvän tavan mukaista. Markkinoinnin kautta asiakkaalle ei saa luoda tarpeetonta epävarmuutta tai tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Markkinoinnilla ei saa heikentää niiden henkilöiden päätöksentekoa, jotka ovat erityisen alttiita vaikuttamiselle iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan seikan perusteella.
- Kuinka tämän tyyppisiä asioita käytännössä valvotaan? Selkeästi nähdään uhkia, kun tällainen asia on nostettu ehtoihin mukaan.

s. 31 kohta 10 Asiakassetelin arvoon ja korvausten maksamiseen liittyvät ehdot

- Kohta 6: Palveluntuottajalla on mahdollisuus periä käyttämättä jätetystä asiakassetelipalvelusta asiakkaalta maksu asiakasmaksulain mukaisesti.

s. 37 kohta 12.2 Asiakkaalle tai muulle kolmannelle taholle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen

- Jos palveluntuottaja ei kykene kantamaan vastuutaan palvelun järjestämisestä tai asiakkaalle aiheutuneen vahingon korvaamisesta, pitää maakunnan viime kädessä kantaa vastuu. (Ymmärrettävä sitä kautta, että kyseessä maakunnan ja palveluntuottajan välinen sopimus).
- Henkilökohtainen budjetti vaatii erityisen paljon tukea ja neuvontaa, jotta asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun.

Liite 7: Henkilökohtainen budjetti, hallintopäätöksen ehdot: asiakirjamalli

s. 7. yleiset ehdot

- Yleisissä ehdoissa on tuotu esille tärkeitä näkökulmia, mutta niiden osalta tulisi sitovuutta vahvistaa liittämällä kuhunkin ehtoon viittaus lainsäädäntöön tai muuhun sitovaan asiakirjaan.

s. 8. palveluntuottajan velvollisuudet asiakkaan valintatilanteessa

- Erittäin tärkeää huomioida, että Asiakkaalla on oikeus vaihtaa valitsemansa palveluntuottaja.
- Listaus asiakokonaisuuksista, joista palveluntuottaja on velvollinen antamaan tietoa asiakkaille, on kattava. Kuitenkin asiakohtia tulisi täsmentää silloin kuin esimerkiksi asiakas ei ymmärrä kirjallisia ohjeita.
- Palveluntuottajan velvollisuutena on ymmärrettävän tiedon antaminen asiakkaalle. Tältä osin velvollisuuksia tulisi täsmentää esim. todeta oikeus saada tietoa selkokielellä tai puhetta tukevalla tai korvaavalla kommunikaatiomenetelmällä.

s. 9. Palveluntuottajaksi rekisteröityminen on asianmukaisesti kuvattu.

s.12 Annettavaan palveluun liittyvät ehdot

- Asiakirjassa todetaan, että maakunnan on mahdollista täydentää henkilökohtaisen budjetin käyttökohteita ja se on hyvä asia.

s. 12 Henkilökohtaisella budjetilla annettavan palvelun sisältö

- Tärkeä ja merkittävä asia, että asiakohtaiseen henkilökohtaisen budjetin päätökseen liitetään aina pakollisena osiona yksityiskohtainen kuvaus palvelun sisällöllisistä ehdoista ja niiden laadusta (palvelukohtainen palvelukuvaus).
- **Sivulla 13.** on todettu, että palveluun kuuluu kaikki tavanomainen toiminta, joka on edellytyksenä kyseisen palvelun tuottamiselle. Tätä kohtaa tulisi tarkentaa ja kuvata mitä tarkoitetaan tavanomaisella toiminnalla.

s. 13. Henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta

- Ehdotamme, että kohtaan 2 lisätään se, että neuvontaan varataan riittävä aika (kaksinkertainen neuvonta-aika) kun on kyseessä erityisen haavoittuvassa asemassa oleva henkilö.

s. 13-14, Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

- Asiakkaan voimassa olevan asiakassuunnitelman noudattaminen on ehdoton ja noudatettava ehto palveluntuottajille.
- Asiakirjassa todetaan, että budjetti tulee tarkastaa vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa tiheämmin jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Tämä on tärkeä asia, mutta miten varmistetaan, että sitä noudatetaan.
- Asiakirjassa todetaan, että maakunnan liikelaitoksella on oikeus saada käyttöönsä ilman erilliskorvausta asiakkaan hoidossa syntynyt tieto tai materiaali. Tähän kohtaan tulisi lisätä myös asiakkaan antama suostumus tiedon siirtoon.

s. 14 Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

- Kuvaus on melko suppea.

s. 15. Palvelun kieli

- Saamenkielen osuutta ei ole huomioitu.

s.16 Palvelun tuottajan toimitilat ja toimintaympäristö

- Toimitilojen ja toimintaympäristön suunnittelun lähtökohtana tulisi olla asiakaskohtaiset tarpeet.

s.16 Toimintaan liittyvät työvälineet, lääkkeet ja tukipalvelut

- Olisi hyvä tarkentaa, että missä tapauksessa palveluun voidaan sisällyttää asiakasmaksuja ja missä tapauksessa työvälineet, lääkkeet ja tukipalvelut ovat maksuttomia ja kuuluvat palveluun.

s. 17, Palvelun laatu ja vaikuttavuus

- Asiakirjan esimerkit ovat terveydenhuollosta, joten olisi hyvä lisätä myös esimerkkejä sosiaalihuollon laadukkaasta ja asianmukaisesta toteuttamisesta.

s. 17, Palvelun saatavuus ja saavutettavuus

- Palvelujen saavutettavuuden kuvaukset jäävät kaikilta osin hyvin yleiselle tasolle ja vaatisivat tarkennuksia.

s. 18, tutkimus- ja kehittämistoiminta

- Palveluntuottajien velvollisuus osallistua alueellisesti toimiviin palvelujen seuranta- ja kehittämissyihin, tutkimus- ja kehittämistoimintaan tulisi arvioida tapauskohtaisesti. Vaatimus saattaa olla liian suuri pienille palveluntuottajille esim. perheyriyksille.

s. 22.Palveluntuottajan omavalvonta

- Valvonta perustuu omavalvontasuunnitelmaan. Asiakaspalautteen keräämisen edellytys on hyvä asia, mutta jää vaatimus aika yleiselle tasolle.

s. 23 Maakunnan valvonta ja tarkastusoikeus

- Asiakirjassa on todettu, että maakunnan tulee pystyä tehokkaasti ja oikea-aikaisesti valvomaan palveluntuottajan toimintaa. Tälle toiminnalle tulee varata riittävästi resursseja maakuntiin, jotta toteutuu todellisuudessa.

s. 24 Viestintään, markkinointiin ja vuorovaikutukseen liittyvät ehdot

- Tulisi lisätä asiakkaan oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa mukaan lukien selkokieli ja puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät.

Liite 9: Liikuntapalvelun palvelukuvaus

Kohta 4.1.

- Lisäys ensimmäiseen kappaleeseen: Henkilökohtaisella budjetilla tuotetun palvelun toteuttaa ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset.
- Toinen kappale: ...voi sisältyä myös palvelua, joka ei edellytä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiosaamista, mikäli....

Kohta 4.2.

- Toinen kappale: nämä valtaosin edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen osaamista.
- Jos palveluntuottaja ohjaa asiakasta yleisiin ryhmäliikuntaryhmiin, ei hän yleensä pysty vaikuttamaan siihen, että ryhmäkoossa huomioitaisiin asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky tai kognitiivinen toimintakyky.
- Maakunta määrittää summan, jolla palvelu olisi tuotettava. Epäselväksi jää, mitä em. summa kattaa sen, jos palvelu toteutetaan syrjäseudulla tapahtuvana yksilöllisenä ohjauksena asiakkaan omassa ympäristössä. Palvelukuvauksen mukaan maakunta ei vastaa matkakuluista. Tämä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan suhteessa palvelujen saantiin.

Kohta 4.9.1.

- Asiakirjassa todetaan, että palveluntuottajan henkilöstön tulee huolehtia ammattitaidon säilyttämisestä ja kehittämisestä. Olisiko hyvä täydentää, että työntekijöiden osaamisen vaatimuksien edellytyksenä on myös liikunnan toimintakyvyn arviointi ja siihen liittyvien menetelmien hallinta.

Kotkassa 15.6.2018

Anu Salonen
hankejohtaja