

Pohjanmaan maakunnan sosiaali- ja terveystalvaeluiden valmistelu

Valinnanvapautta palvelusetelikokeilulla 2018

[Henkilökohtainen budjetti iäkkäiden palveluissa](#)

Henkilökohtaisen budjetin kokeilu 2017-2019

Närpiö, Pietarsaaren sosiaali- ja terveystalvasto ja Vaasa

Kokeilun menettelyohjeet

Ditt Sinun
ÖSTERBOTTEN | POHJANMAASI

Hyväksytty HB-kokeilun
ohjausryhmässä 11.9.2018



Sisällysluettelo

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Johdanto | 4 |
| 2. | Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet | 5 |
| 2.1 | Asiakkaan asema | 5 |
| 2.2 | Palveluntuottajan valinta | 6 |
| 2.3 | Muut asiakkaan oikeudet | 6 |
| 2.4 | Puolesta-asiointi | 6 |
| 2.5 | Asiakkailta perittävät maksut HB-kokeilussa..... | 6 |
| 2.6 | Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus | 7 |
| 3. | Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet | 7 |
| 3.1 | Järjestäjän asema | 8 |
| 3.2 | Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet | 8 |
| 4. | Palveluntuottajien asema, oikeudet ja velvollisuudet | 9 |
| 4.1 | Yleiset vaatimukset..... | 9 |
| 4.2 | Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin..... | 9 |
| 4.3 | Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset..... | 9 |
| 4.4 | Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset | 10 |
| 4.5 | Palveluiden määrittelyjä..... | 10 |
| 4.6 | Tilat | 11 |
| 4.7 | Hinnoittelu..... | 11 |
| 4.8 | Henkilöstö..... | 11 |
| 4.9 | Vakuutukset..... | 12 |
| 4.10 | Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen | 12 |
| 4.11 | Rekisterinpito ja potilasasiakirjat | 12 |
| 5 | Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen | 14 |
| 5.1 | Palvelukerran peruutus | 14 |
| 5.2 | Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen | 14 |
| 5.3 | Palvelun virhe | 14 |
| 5.4 | Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset | 14 |
| 5.4.1 | Oikaisu/hyvitys | 14 |
| 5.4.2 | Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä | 15 |

| | | |
|-------------|---|----|
| 5.4.3 | Sopimuksen purku | 15 |
| 5.4.4 | Vahingonkorvaus | 15 |
| 5.5 | Reklamaatio ja palaute | 15 |
| 5.6 | Erimielisyyksien ratkaiseminen | 16 |
| 5.7 | Salassapitovelvollisuus | 16 |
| 6. | Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen | 17 |
| 6.1 | Huomautus | 17 |
| 6.2 | Varoitus | 17 |
| 7. | Hyväksymisen peruuttaminen..... | 18 |
| Liitteet | | |
| Liite 1. | Käsitteet..... | 19 |
| Liite 2. | Henkilökohtaisen budjetin kokeilu iäkkäiden palveluissa Pohjanmaalla..... | 20 |
| Liite 3. | Henkilökohtaisen budjetin asiakasprosessi..... | 25 |
| Liite 4. | Henkilökohtaisen budjetin palveluiden tuotekuvaukset..... | 26 |
| Liite 5. | Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat..... | 29 |
| Kuva 1. | Alustava asiakasprosessikuva HB-kokeilussa (maaliskuu 2018)..... | 22 |
| Taulukko 1. | Palveluntuottajien tarjoamia mahdollisia palveluita HB-kokeilussa..... | 11 |
| Taulukko 2. | Kokeilun aikataulu..... | 24 |

1. Johdanto

Pohjanmaan kunnista Närpiö ja Vaasa sekä Pietarsaaren sosiaali- ja terveysvirasto ovat mukana Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamassa valinnanvapauskokeilussa, joka liittyy *Palvelut asiakaslähtöisiksi* -kärkihankkeeseen. Hankkeessa kokeillaan henkilökohtaisen budjetin (HB) valinnanvapautta ja tuotetaan tietoa siitä, mitä mahdollinen valinnanvapaus sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä tulee käytännössä vaatimaan palvelunjärjestäjältä, julkiselta ja yksityiseltä palveluntuottajalta sekä kuntalaiselta.

Menettelyohjekirja on opas, jolla palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset Pohjanmaan valinnanvapauskokeilun henkilökohtaisen budjetin osalta.

Tässä oppaassa kuvataan, miten HB-kokeilussa määritellään seuraavat keskeiset seikat:

- asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palvelun järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet sekä
- palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet sisältäen kriteerit palveluntuottajan hyväksymiselle ja vaatimukset palveluntuottajana toimimiselle sekä palveluntuottajan toiminnan ja palvelun valvonta
- asiakas- ja palveluohjaus, asiakasprosessi ja HB-kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat

Kokeilussa mukana olevat kunnat soveltavat tämän oppaan ehtoja ja periaatteita valinnanvapauskokeilussa. Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan tämän oppaan ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä palvelujen tuottajaksi kokeiluun. Tässä oppaassa kuvatut kokeilun ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajan 2018-19. HB-kokeilun osallistujakunnat ovat sitoutuneet jatkamaan kokeilua vuoden 2019 aikana.

Kokeilun aikana menettelyohjeisiin ja sen liitteisiin voidaan tehdä muutoksia yhteiskehittämisen tuotoksena yhdessä kokeilussa mukana olevien palveluntuottajien ja mahdollisten kokemusasiantuntijoiden kesken. Kaikessa toiminnassa kokeilun aikana toimitaan voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuten [Terveystuotolaki \(1326/2010\)](#), [Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#), [Vammaispalvelulaki \(380/1987\)](#), [Palvelusetelilaki \(569/2009\)](#) ja [Vanhuspalvelulaki \(980/2012\)](#).

Ohjekirjassa käytetyt keskeiset käsitteet määritellään liitteessä 1. Pohjanmaan valinnanvapauskokeilusta on tarkempi kuvaus liitteessä 2.

2. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

2.1 Asiakkaan asema

Henkilökohtaista budjetointia sovelletaan kokeilussa rajatusti kotona asuville paljon palveluita tarvitseville ikäihmisille sekä omaishoitajille ja omaishoidettaville asiakkaille (ainakin toinen 55+). Kokeiluun osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Järjestäjä kokoaa tavoitellut asiakasryhmät kokeiluun liitteessä 2 määritellyin kriteerein. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta henkilökohtaisesta budjetista, jolloin palvelunjärjestäjän tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan tulee saada tarpeitaan vastaava palvelu ja ratkaisu ongelmiinsa nopeasti ja tehokkaasti. Kokeilussa mukaan valitun asiakkaan asema muuttuu, kun hän valitsee palveluidensa tuottajaksi toimijoita julkisten palveluiden ja prosessien ulkopuolelta. Asiakkaan tulee HB-kokeilussa – tarvittaessa case managerin tukemana – hallinnoida henkilökohtaista budjettia. (Kts. liite 3).

Asiakkaan kanssa sovitaan palvelutarpeen arvioinnista, johon osallistuvat palveluohjaaja sekä mahdollisesti asiakkaan lähiomaiset tai hänen pyytämänsä edustajat. Palvelutarpeen arvioinnissa pohditaan asiakkaan esittämän tavoitteen pohjalta, millainen tuki ja palvelu olisi hänen tilanteessaan tarpeen. Asiakkaan kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoja tuen ja palvelujen järjestämisestä ja hänelle annetaan tietoa henkilökohtaisesta budjetista ja palvelujen hankkimisesta HB-toimintamallilla. Vaihtoehtojen pohjalta asiakas pohtii tarpeisiinsa vastaavaa palvelukokonaisuutta ja päättää tuettuna, soveltuuko HB-palvelukokonaisuuden toteuttamiseen. Palvelutarve ja ehdotus HB:stä kirjataan määräaikaiseen asiakassuunnitelmaan, jonka pohjalta palvelukokonaisuudelle määritellään rahallinen arvo palvelujen hankintaa varten. HB mahdollistaa joustavuuden ja tavanomaisista ratkaisuista poikkeavien valintojen tekemisen. Henkilökohtaisen budjetin toteuttamisessa on otettava huomioon, että eri palvelut tosiasiallisesti vastaavat asiakkaan tarpeisiin ja tukevat hänen asettamiaan tavoitteita. Asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata myös siten, että osaan palvelutarpeista lasketaan henkilökohtainen budjetti ja osaan vastataan järjestäjäorganisaation soten palveluilla.

Asiakkaalle tehdään henkilökohtaiseen budjettiin myönnettävästä palvelusta viranhaltijapäätös voimassa olevan delegointipykälän mukaisilla, viranhaltijoille delegoiduilla oikeuksilla. Palvelukohtaiset päätökset tehdään käytössä oleviin tietojärjestelmiin: Närpiössä Abilitaan, Vaasassa Pegasokseen ja Pietarsaareissa Efficaan. Asiakas hyväksyy asiakassuunnitelman allekirjoituksella kokeiluun osallistumisen, henkilökohtaiseen budjettiin sisällytetyt palvelut ja sen arvon. Tarvittaessa asiakassuunnitelmaan sisältyy kriteerejä palvelujen sisällöstä, jotta palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja tukee tavoitteiden saavuttamista. Asiakkaan toimintakyvyn tai elämäntilanteen muuttuessa tai muutoin tarvittaessa voidaan asiakkaalle tehdä uusi palvelutarpeen arvio, jonka perusteella henkilökohtainen budjetti määritellään uudelleen tai sen käyttäminen päätetään.

Asiakkaan asemaan sovelletaan [potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#) sekä [sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia \(812/2000\)](#). Palvelujen tuottamiseen henkilökohtaisella budjetilla sovelletaan [kuluttajansuojalakia \(38/1978\)](#). Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Henkilökohtaista budjettia käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa [valvovalle](#)

[viranomaiselle aluehallintovirastoon](#). Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa käsittelevän lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen sosiaalihuollon valvonnasta vastaavalle [viranomaiselle](#).

Liitteessä 4 on tarkemmin määritelty, millaisia palveluita henkilökohtaisen budjetin avulla on mahdollista toteuttaa. Asiakkaan palveluntarve on aina yksilöllinen ja palveluntarpeeseen ei välttämättä pystytä vastaamaan jo olemassa olevien palveluiden avulla.

2.2 Palveluntuottajan valinta

Kokeiluun osallistuvat asiakkaat voivat valita palveluntuottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista palveluohjaajan kanssa yhdessä määritellyn palvelutarpeen arvioinnin pohjalta itselleen sopivimmat palvelut ja palveluntuottajat. Asiakas saa koostaa palvelupakettinsa parhaaksi katsomallaan tavalla ja valita palveluntuottajiksi niin julkisia, yksityisiä kuin kolmannen sektorin toimijoita edellyttäen, että ne on hyväksytty palveluntuottajiksi tässä oppaassa mainituin kriteerein. Asiakas saa olla valitsematta jotain palvelua palveluntuottajien joukosta, jolloin kyseinen palvelu tuotetaan asiakkaalle kuten tähänkin asti, mutta kuitenkin niin, että sillä on käytössä olevaa budjettia vähentävä vaikutus.

2.3 Muut asiakkaan oikeudet

Kokeilu ei rajoita asiakkaan olemassa olevaa oikeutta muiden järjestelmien piirissä olevien palvelujen käyttöön. Asiakas voi hankkia valitsemaltaan palveluntuottajalta myös muita palveluita. Näiden palvelujen, ns. lisäpalvelujen, kustannuksista asiakas vastaa itse. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus arvioida palvelukokemustaan. Järjestäjän tehtävänä on tarjota palvelukokemuksen arvioinnin työväline tai tietojärjestelmä arvioinnin tekemistä varten kokeilun piirissä oleville asiakkaille.

2.4 Puolesta-asiointi

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisissa tapauksissa asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Valtuutus tehdään lomakkeelle, joka toimitetaan henkilökohtaisesta budjetista päätöksen tehneelle kehittäjätyöntekijälle. Puolesta-asioija kirjautuu järjestelmään omilla pankkitunnuksillaan tai mobiilivarmenteella. Puolesta-asioija näkee asiakkaan perustiedot, asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin sekä palveluntuottajien kirjaamat palvelutapahtumat.

2.5 Asiakkailta perittävät maksut HB-kokeilussa

Palveluntuottajan tulee esittää palveluiden hinnat järjestäjän tarjoamassa HB-järjestelmässä (palse.fi/pohjanmaa) selkeästi niin, että asiakkaalla on riittävästi tietoa valinnan tekemiseksi. Kokeilun aikana asiakkaan ei itse tarvitse huolehtia henkilökohtaisella budjetilla tuotettavien palveluiden maksuliikenteestä, vaan HB-kokeilun järjestäjä hallinnoi maksuliikennettä Effector-järjestelmää hyödyntäen. Kokeiluun osallistuva asiakas voi seurata henkilökohtaisen budjettinsa tilannetta HB-järjestelmän kautta. Mikäli HB:n kautta tuotetaan esim. intervallihoidtoa, niin organisaatio perii HB-asiakkaalta asiakasmaksun nykyisten käytäntöjensä mukaisesti. Osa maksuista voi kerryttää terveydenhuollon maksukattoa, eikä näitä maksuja peritä maksukaton ylittymisen jälkeen. Asiakas voi hankkia valitsemaltaan palveluntuottajalta lisäpalveluita, joiden kustannuksista hän vastaa itse.

2.6 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisella budjetilla hankittavasta palvelusta. Sopimuksessa on sovittava seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö
2. asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot
5. palvelun mahdolliset päättymistavat, irtisanominen, purkuehdot
6. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
7. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
8. vahingonkorvausehdot
9. salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Henkilökohtaista budjettia tarkistetaan, jos suunnitellut palvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan palveluohjaajalle havaitessaan suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Palveluntuottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty budjetti on joko yli- tai alimitoitettu.

3. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

Kokeilua hallinnoi Vaasan kaupunki. Kokeilun järjestäjinä toimivat Närpiö ja Vaasa sekä Pietarsaari, joka järjestää vastuukuntamallilla alueensa sosiaali- ja terveyspalvelut. Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä vastuu alueella siirtyy kunnilta Pohjanmaan maakuntaan 1.1.2021.

Kokeilun osallistujakuntien on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja palveluiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä (palse.fi/pohjanmaa).

Palveluohjaajan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema henkilökohtaista budjettia käytettäessä, budjetin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet (rajatut palvelut) ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Järjestäjän tulee informoida asiakasta, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksellaan hankkia. Järjestäjän on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Järjestäjä valitsee HB-järjestelmän piiriin kuuluvat sosiaali- ja terveyspalveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Järjestäjän tulee myös peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Järjestäjällä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen

tuottamisen yhteydessä. Järjestäjän tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät HB-palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa palvelun järjestäjä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palveluntuottajan ja järjestäjän tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

3.1 Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätöksen HB-kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä oppaassa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjällä on oltava ajantasaiset internet-sivut tai verkkopalvelu, josta käy ilmi kaikkien kokeilussa mukana olevien palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot ja tarvittaessa asiakasmaksut.

3.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan seuraavasti:

- hyväksyy palvelunpiiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luetteloja hyväksytyistä palveluntuottajista sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palvelun käyttäjien saataville
- valitsee ja hyväksyy mukaan otettavat asiakasryhmät ja asiakkaat
- vastaa palveluntuottajien vertailun mahdollistavan tiedon tuottamisesta asiakkaan valinnan tueksi ¹

Kokeilun aikana järjestäjä mm:

- valvoo, seuraa ja arvioi asiakkaiden budjetin käyttöä ja sen kustannusvaikutuksia,
- valvoo, seuraa ja arvioi palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua,
- varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset,
- peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista,
- osallistuu jatkuvan tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen,
- ohjeistaa ja perehdyttää palveluntuottajat järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin,
- informoi palveluntuottajaa välittömästi tiedon saatuaan sellaisista päätöksistä, muutoksista ja järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan,
- informoi palveluntuottajia tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista niiltä osin kuin se toiminnan kannalta on olennaista ja
- tekee viranomaispäätökset.

¹ Pohjanmaan HB-kokeiluun on valittu Polyconin Effector-ohjelma.

4. Palveluntuottajien asema, oikeudet ja velvollisuudet

Palvelun tuottaja on HB-järjestelmän puitteissa palvelua tuottava, [yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa \(152/1990\)](#) tai [yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa \(603/1996\)](#) tarkoitettu palvelun tuottaja. HB-kokeilun palveluntuottaja voi olla myös kodinhoitoon liittyvien palvelujen tuottaja ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (sosiaalinen toimintakyky) liittyvä palveluntuottaja kuten kulttuuripalvelujen yrittäjä. Sosiaali- ja terveyspalvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. HB-kokeiluun osallistuvilla – Pietarsaari, Närpiö ja Vaasa – on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että edellä mainitun kohdan yleiset edellytykset täyttyvät.

Tässä kappaleessa palveluntuottajalle asetettujen vaatimusten täytyminen tarkoittaa, että toimija on hyväksyttävissä palveluntuottajaksi ja soveltuva toimimaan palveluntuottajana kokeilussa. Vaatimukset ovat kaikille yksityisille, julkisille ja kolmannen sektorin toimijoille samat, aina palveluntuottajan listautumisesta palveluntuottajalta edellytettävään raportointiin asti.

HB-kokeiluun ilmoittautuvat uudet palveluntuottajat pyritään saamaan mukaan kokeiluun yhteistyössä Pohjanmaan eri elinkeino- ja kehitysyhtiöiden kuten Concordia, Dynamo ja Vasek kanssa nopealla aikataululla. Osallistujakuntien nykyisten rekisteröityjen ja hyväksytyjen palveluntuottajien ilmoittautuminen syyskuussa 2018 HB-kokeiluun käy nopeammalla aikataululla palse.fi/pohjanmaa kautta. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kokeilun vaikutusten arviointiin (kts. Liite 5).

4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisesta laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluntuottajia kohdellaan kokeilussa yhdenvertaisesti. Palveluille asetettavat laatuvaatimukset ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille. Palveluntuottajan tulee pyydettäessä toimittaa järjestäjälle laadunseurantaraportti. Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan järjestäjää mahdollisimman ajoissa tai välittömästi tiedon saatuaan sellaisista organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista. Hakeutuessaan hyväksytyksi palveluntuottajaksi sitoutuu palveluntuottaja osallistumaan kohtuullisessa määrin jatkuvaan valinnanvapausjärjestelmän kehittämiseen ja HB-kokeilun arviointiin. Kaikki tuottajat veloitetaan vastaamaan kehittämistarpeisiin ja -toimenpiteisiin liittyviin kyselyihin sekä tuottamaan kohtuullisessa määrin materiaalia ja tietoja kehittämistyön pohjaksi. Järjestelmän kehittämistä varten mahdollisesti järjestettäviin kehittämistyöpajoihin osallistuminen on kohtuullisessa määrin palveluntuottajilta edellytettävä asia.

4.2 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

4.3 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, tuotettavaa palvelua koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta

annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Ne palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja.

4.4 Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset

Palveluntuottajille asetetaan seuraavat listautumiskriteerit:

- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita sekä täytettävä kaikki toiminnalle asetetut määräykset, velvoitteet sekä luvat niiltä osin, kun niitä on laissa tai asetuksissa määritelty.
- Jos järjestäjä asettaa ilmoittautumisvaiheessa palvelulle tiettyjä minimivaatimuksia, tulee palveluntuottajan sitoutua vaatimukseen hakeutuessaan palveluntuottajaksi.²
- Palveluntuottaja raportoi järjestäjälle palveluntuottajalta edellytettävät tiedot määräajassa ja määrättyssä muodossa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä antamaan muita tietoja ja selvityksiä palvelun ja kokeilun järjestäjille. Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.
- Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvovalle viranomaiselle tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvistä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimeämä henkilö silloin kuin sellaisen nimeämistä on toiminnalta edellytetty.
- Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.
- Palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan järjestäjän tarjoaman työvälineen tai tietojärjestelmän avulla.
- Yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröity ja sillä on oltava taloudelliset edellytykset toiminnan harjoittamiseen (osoitettava liikevaihdon, verovelkatodistuksen yms. avulla). Taloudelliset edellytykset eivät täyty mm. mikäli palveluntuottaja on maksukyvytön, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös mahdollisiin alihankkijoihin, osuuskunnan kaikkiin jäseniin ja yhteistyökumppaneihin

4.5 Palveluiden määrittelyjä

Henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia palveluja on ennakkoon luokiteltu alla olevassa taulukossa ylä- ja alakategorioiksi (kts. taulukko 2). Lista ei ole sitova. Mikäli palveluntuottajan tarjoama palvelu ei suoraan sovi

² Minimitason vaatimuksista voidaan Pohjanmaalla sopia HB-kokeilun jatkossa, mahdollisesti vuonna 2019.

ennalta määriteltyihin palveluluokkiin, palveluntuottaja voi ehdottaa omaa lisättäväksi palveluntuottajaksi hakeutuessaan. Palvelujen hyväksymisestä vastaa järjestäjä.

| Tukipalvelut | Koti-, omaishoito | Päivä- ja viriketoiminta | Terapia- ja kuntoutuspalvelut | Digitaaliset palvelut | Päihde- ja mielenterveyspalvelut |
|--|---|--|---|--|--|
| Siivouspalvelut Ruokapalvelut Kuljetuspalvelut Asiointipalvelut Apuvälineet Turvapalvelut Kylvetyspalvelut Asunnon muutos- ja korjaustyöt Tulkkauspalvelut | Kotipalvelu Kotisairaanhoido Kotihoito Omaishoidon lakisääteiset vapaat Henkilökohtainen apu Tukihenkilötoiminta | Harrastetoiminta Päivätoiminta Liikunta ja ulkoilu Kulttuuritoiminta Kerhotoiminta | Fysioterapia Toimintaterapia Puheterapia Ravitsemusterapia Jalkahoito Avokuntoutus Etäkuntoutus Kotikuntoutus Kuntouttava lyhytaikaishoito/ intervallihoito Laitoskuntoutus | Liikunta Toimintakykyä tukevat ryhmät ja tuokiot (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen) Etäkuntoutus | Pariterapia Perheterapia Yksilöterapia Päihdekuntoutus Päihdepalvelut Avokuntoutus Laitoskuntoutus |

Taulukko 1. Palveluntuottajien tarjoamia mahdollisia palveluita HB-kokeilussa

Lisäksi palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja. Järjestäjä vastaa pääsääntöisesti tulkkipalveluiden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista ja hakee korvaukset työ- ja elinkeinokeskukselta.

4.6 Tilat

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kulloinkin voimassa olevien lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

4.7 Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oikeus itse määrittellä tuottamansa palvelun kokonaishinta. Hinta tulee ilmoittaa järjestäjän määräämässä muodossa sisältäen palvelun kaikki kustannukset mahdollistaen näin hintojen vertailun asiakaslähtöisesti. Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa hintojaan kokeilun aikana. Hintojen tarkistus voidaan tehdä ennen uuden HB-kokeilun jatkon alkamista. Asiakkaita on informoitava hinnanmuutoksesta vähintään kuukautta ennen niin, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus vaihtaa palveluntuottajaa.

Erillisiä matkakorvauksia tai kuluja ei palveluntuottaja saa erikseen periä asiakkailtaan kokeilun aikana.

4.8 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työlaissäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa työnantajana siitä, että tehtävät hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen- tai ruotsinkielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä, riittävästä ammattitaidosta, henkilöstömitoituksesta, työturvallisuudesta, -terveydenhuollosta ja täydennyskoulutusveloitteen toteutumisesta. Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään järjestäjän toiminnalta. Palveluntuottajien palveluksessa mahdollisesti toimivien lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja sosiaaliohjaajien ja muiden sitä edellyttävien henkilöiden tulee olla Valviran rekisteriin merkittyjä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja voidaan sulkea järjestelmän ulkopuolelle. Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita palveluiden tuottamisessa, siitä on ilmoitettava järjestäjälle. Mahdollisille alihankkijoille on tuottajan asetettava samat toiminnalliset vaatimukset kuin järjestäjä on asettanut varsinaiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

4.9 Vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat asianmukaiset ja riittävät vakuutukset. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla sopimuskauden aikana voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, potilasvakuutus, irtaimiston ja kiinteistön vakuutus sekä lakisääteinen työnantajan tapaturma- ja eläke- ja työttömyysvakuutus. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Järjestäjä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Järjestäjä vastaa julkista palveluntuotantoa koskevista lakisääteisistä ja muista vakuutuksista.

4.10 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Kaikkien HB-kokeiluun osallistuvien palveluntuottajien hintatiedot löytyvät Polyconin Effector-palvelusetelijärjestelmästä. On toivottavaa, että palveluntuottajalla on nettisivut, josta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palveluntuottajan informoitava henkilökohtaista budjettia käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

4.11 Rekisterinpito ja potilasasiakirjat

Palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Sosiaali- ja terveyspalveluntuottaja vastaa yhteisesti sovitulla tavalla potilas- ja asiakasasiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä. Kokeilun aikana rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä. Asiakirjojen käsittelyä säätelee julkisuuslain lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

Siltä osin, kun asiakastapahtumista kirjataan nykyisissä prosesseissa kirjauksia Kanta- ja/tai Kansa-arkistoihin, tulee kokeilussa mukana olevan palveluntuottajan toimittaa tiedot asiakkaan kotikuntaan järjestäjän osoittamalla tavalla kirjattavaksi Kanta-palvelun järjestäjän rekisteriin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kaupungin asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilö- tietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kaupungin omassa toiminnassa. Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kaupungille toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä.

Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kaupungille toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kaupungille on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kaupungille tai palveluntuottajalle. Kaupunki on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

5 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

5.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palvelun tuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palvelun tuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelukerta katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

5.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

5.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta tässä ohjekirjassa mainitaan, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palvelun tuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

5.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/ yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

5.4.1 Oikaisu/hyvitys

Palvelun tuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palvelun tuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelun tuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus

saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

5.4.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palvelun tuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

5.4.3 Sopimuksen purku

Asiakkaalla tai palveluntuottajalla on oikeus halutessaan purkaa sopimus irtisanomisaikaa noudattaen. Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko).

5.4.4 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelun tuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelun tuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

5.5 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös palvelujen järjestäjälle³. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palvelun tuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja -järjestäjälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

³ Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen. Kantelun voi tehdä aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille. Asiakas voi tehdä kantelun, kun epäilee, että viranomaisen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttännyt velvollisuuksiaan. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta. Kantelun voi tehdä myös toisen puolesta tai yhdessä muiden kanssa.

Kuntatasolla yksityisten palvelujen valvonnasta vastaa sosiaali- ja terveystoimi tai muu vastaava toimielin. Mikäli kunta ei tuota palveluja omana työnä, tulee kunnan palveluja ostaessaan huolehtia siitä, että palvelun taso on asianmukaista ja vastaa samaa tasoa kuin jos kunta tuottaisi kyseiset palvelut itse. Kunnalla on ensisijainen ja keskeinen rooli kunnan asukkaiden perusoikeuksien toteutumisen turvaamisessa valvonnan keinoin.

5.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

5.7 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

6.1 Huomautus

Järjestäjä voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen, mikäli

- palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laatu poikkeaa sovitusta;
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- palveluntuottaja ei noudata järjestäjän kirjallisesta huomautuksesta huolimatta kokeilun ehtoja ja periaatteita.

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan. Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Lainvastaista menettelyä, asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia havaitessaan AVI voi antaa määräyksen puutteiden tai epäkohtien poistamiseksi. Määräystä voidaan tehostaa uhkasakolla. Mikäli toimintaa ei korjata asianmukaiseksi annetun määräajan kuluessa, voidaan toiminta keskeyttää tai kieltää.

6.2 Varoitus

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän huomautuksesta korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta, on järjestäjällä oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi varoituksen saatuaan.

7. Hyväksymisen peruuttaminen

Hyväksymisen peruuttaminen järjestäjällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- palveluntuottaja ei ole täyttänyt määräaikaan mennessä lain edellyttämiä toimintaehtoja (omavalvontasuunnitelma tehtävä kuuden kuukauden kuluessa)
- palveluntuottaja ei noudata kunnan menettelyohjeiden ehtoja;
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin

Käsitteet

Liite 1

Tässä menettelyohjeessa **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Asiakassuunnitelma on tehty palvelutarpeen arviointiin perustuen ja sisältää palvelukokonaisuuden, joita asiakas tarvitsee.

Henkilökohtainen budjetti on asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa määritelty palvelukokonaisuus, jolle määritellään rahallinen arvo. Henkilökohtaisen budjetin puitteissa asiakas voi hankkia tarvitsemansa palvelut haluamallaan tavalla ja haluamaltaan palvelusetelipalvelujen tuottajalta.

Kaupungilla/Järjestäjällä tarkoitetaan kokeiluun osallistuvia kuntia.

Menettelyohjeella tarkoitetaan opasta, jolla HB-kokeilun osallistujakunnat asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettuja hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Osallistujakunnat velvoittavat palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan oppaan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän menettelyohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien kotihoidon tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu osallistujakuntiin.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Henkilökohtaisen budjetin kokeilu iäkkäiden palveluissa Pohjanmaalla**Liite 2**

Suomessa on kiinnitetty huomiota paljon palveluja käyttäviin asiakasryhmiin useamman vuoden ajan. Paljon palveluja käyttävien asiakkaiden osuus sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista on suuri. Oulussa tehdyn tutkimuksen mukaan 10 % kerryttää 81 % kokonaiskustannuksista. Eniten kustannuksia aiheuttivat vanhuspalveluja käyttävät asiakkaat (38 % kalleimman kymmenesosan kustannuksista) ja potilaat, joilla on haastavia somaattisia sairauksia (17 %). Sosiaalipalvelun asiakkaista moni tarvitsee myös terveyspalveluita. Edellä mainitut tutkimustulokset ovat yleistettävissä myös Väli-Suomen alueelle (*Parempi arki*-hankkeen loppuraportti, 31.10.2017)

Ikäihmiset käyttävät tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluja kuten muu väestö. Toisaalta säännöllisten palvelujen piirissä olevien ikäihmisten palvelutarve ei aina kohdennu vain yksittäiseen palvelun käyttöön. Kustannusvaikuttavien palvelujen näkökulmasta keskeistä on se, miten palvelujen eri osat ja rajapinnat liittyvät saumattomasti yhteen (Meklin & Pukki, 2017). Rajapintojen saumattomuutta, asiakkaan osallistumista ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan palveluunsa ovat asioita, joita on pyritty kansallisella tasolla kehittämään esimerkiksi I&O- kärkihankkeen KAAPO-kokeilujen avulla.

Pohjanmaalla yhteistä palveluohjauskeskuksen toimintamallia kehitetään systemaattisesti I&O-muutosagentin ja Ikäihmisten Sote-työryhmän voimin. Maakunnallisen palveluohjauksen mallin kehittämistyöhön liittyy yhtenäisten kriteerien käyttöönotto koko maakuntaan ja yhden luukun periaatteen toteuttaminen. Pohjanmaalla on panostettu palveluohjauksen kehittämiseen osallistumalla Väli-Suomen *Ikäkaste*-hankkeeseen (2009-13), vanhuspalvelulain toimeenpanohankkeeseen (2013-14) ja *Parempi Arki*-hankkeeseen (2015-17).

Pohjanmaan kunnissa on panostettu RAI-järjestelmän (*Resident Assessment Instrument*) käyttöön ikäihmisten palvelujen tarpeiden ja arkiselviytymisen tason arvioinnissa. Ikäihmisten palvelujen tarve on kuitenkin aina yksilöllistä ja siten henkilökohtaisen budjetin avulla myönnettävät asiakassuunnitelman mukaiset asiakkaan itse valitsevat tarpeeseen perustuvat palvelut ovat niitä, joilla saadaan asiakkaan näkökulmasta parhaat mahdolliset vaikutukset kotona-asumisen tukeen.

Kaksikielisten palvelujen turvaaminen ja digitaaliset palvelut ovat Pohjanmaalla tärkeitä. Sote- ja maakuntauudistuksessa yksi keskeinen tavoite on palvelujen yhdenvertaisuuden vahvistaminen. Keskeistä on kehittää palveluja ja väestön valintamahdollisuuksia, joiden avulla pystytään tarjoamaan kaksikieliselle väestölle tarvittavat palvelut. Huomioitavaa on myös se, että Pohjanmaalla on runsaasti väestöä muista kieliryhmistä. Digitaalisten palveluiden kehittämiseen on kiinnitetty huomiota esimerkiksi käyttämällä etälääkäripalveluita ja virtuaalihoivapalveluita sekä ikäihmisten kuntoutumisen tukemiseen liittyviä hankkeita on aloitettu. Kotihoidon virtuaalihoiva ja Ikäkeskuksen virtuaaliaktiivointi on aloitettu Vaasassa syyskuussa 2017.

Yhteenvedon voidaan todeta, että Pohjanmaalla on hyvät valmiudet kokeilla henkilökohtaisen budjetin toteuttamista. Maakunnassa on toimiva palveluohjaus, palvelutarpeen arvioinnissa käytetään luotettavia ja kansainvälisesti testattuja RAI-tunnuslukuja ja -mittareita. Sote-rakenneuudistus on etenemässä ja motivaatiotaso toteuttaa kokeiluja on hyvä. Liitteessä 1 on määritelty kokeilun keskeisimmät käsitteet.

Kokeilun tavoitteet

Sote-palvelujen uudistamisella pyritään palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden, asiakaskokemuksen ja kustannustehokkuuden parantamiseen. Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaavat palvelut ja ratkaisu ongelmaan nopeasti ja tehokkaasti. Asiakkaan valinnanvapauden toteutumisen ehtona ovat seuraavat osatekijät:

- asiakas tuntee oikeutensa
- asiakkaalla on vaihtoehtoja, mistä valita
- asiakkaan saatavilla on ymmärrettävää ja luotettavaa vertailutietoa vaihtoehtoista
- raha seuraa asiakasta joustavasti ja oikeudenmukaisesti valitulle palveluntuottajalle

Kokeilun ensisijaisena tavoitteena on luoda nykyistä vaikuttavampi sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämismalli kasvattamatta kokonaiskustannuksia. Kokeilussa harjaannutaan uutta toimintatapaa varten sekä kerätään tietoa ja kokemusta valinnanvapaudesta asiakkaan, palvelunjärjestäjän ja -tuottajan sekä ohjaavan ja valvovan viranomaisen näkökulmasta. Olennaista on järjestämismallin jatkuva kehittäminen siten, että myös muut Suomessa valinnanvapausjärjestelmän piiriin tulevat alueet voivat hyödyntää Pohjanmaan kuntien kokeilusta saatuja kokemuksia.

Valinnanvapauden toteutumisen seuranta

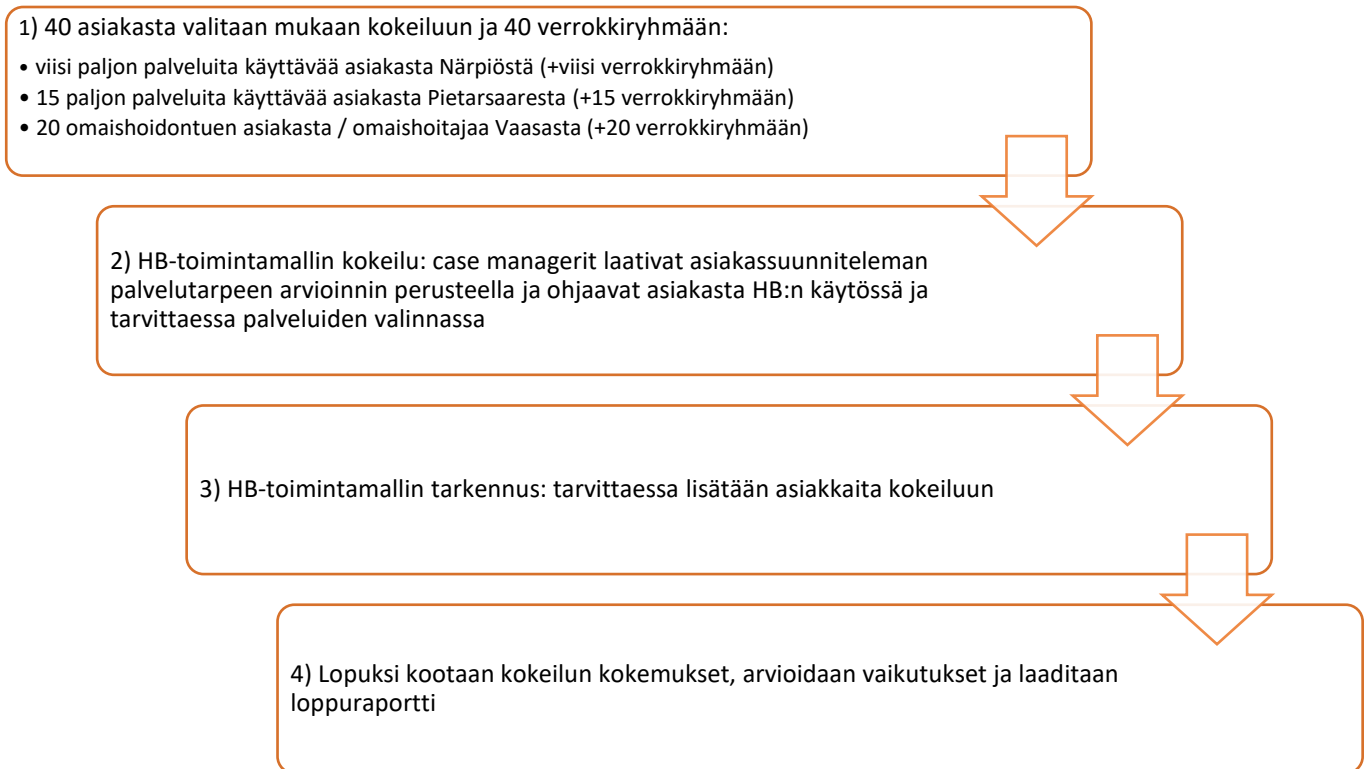
Kunnan tulee myös seurata sopimusten ja niissä mainittujen ehtojen ja kriteerien toteutumista. Seuranta edellyttää ICT-ratkaisuja joko maakunnallisesti tai valtakunnallisesti. Ehtojen täyttymättömyys voi toimia sopimuksen purkamisperusteena. Kunta vastaa yhtenä valvontaviranomaisena palvelutuotannon valvonnasta. Kunnalla tulee olla julkinen luettelo palveluntuottajista, jotta asiakkaalla olisi riittävästi tietoa valita mieleinen palveluntuottaja oman valintansa mukaisesti. Luettelossa on oltava mm. yhteystiedot tuotettavista palveluista sekä tiedot palvelujen saatavuudesta ja laadusta.

Pohjanmaan maakunnassa tavoitteena on:

1. Kehittää asiakassegmenttejä/kriteereitä, joiden avulla tunnistetaan ne ikäihmiset, jotka hyötyvät henkilökohtaisesta budjetoinnista hyödyntämällä RAI-järjestelmää
2. Kehittää case manager -toimintamalli henkilökohtaiseen budjetointiin ja asiakkaiden ohjaukseen
3. Kehittää case managereille etäyhteyksiä hyödyntävä konsultaatiotoimintamalli
4. Kehittää sähköisiin tietojärjestelmiin liittyviä rajapintoja, jotta ikäihmisten henkilökohtaisen budjetin käyttöä voidaan systemaattisesti seurata ja arvioida
5. Digitalisoida henkilökohtaisen budjetoinnin prosessit
6. Selvittää henkilökohtaisen budjetoinnin soveltuvuutta työkaluna paljon palveluja käyttäville ikäihmisille ja omaishoitajille sekä hoidettaville suunnatuissa palveluissa sekä palveluohjauksessa (yhteistyössä Pohjanmaan I&O kärkihankkeen kanssa)

Kokeilun toteutus ja asiakasprosessikuvaus

Pietarsaaren, Vaasan ja Närpiön sosiaali- ja terveystoimen HB-kokeilu sisältää neljä vaihetta (kts. Liite 2). Kokeilualueilta valitaan yhteensä noin 40 monia eri palveluita käyttävää asiakasta ja omaishoitajaa/-hoidettavaa vuoden 2018 aikana (kts. kuva 1).



Kuva 1. Alustava asiakasprosessikuva HB-kokeilussa (maaliskuu 2018).

Kokeilun teematyöryhmien kanssa luodaan tässä vaiheessa alustava HB-toimintamalli. Asiakkaan tunnistaminen tapahtuu palveluohjauksen kautta kehitteillä (I&O-kärkihanke) olevan palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen mallin mukaisesti. Asiakkaat osallistuvat vapaaehtoisesti kokeiluun. Verrokkiryhmään kuuluville tehdään arkiselviytymisen arviointi kuten myös interventioryhmään kuuluville. RAI-HC tehdään paljon palveluja käyttäville ja omaishoidettaville. Omaishoitajille tehdään RAI-HC osittaisarviointi ja COPE-Index. Verrokkiryhmään kuuluvat saavat tavanomaisen ohjauksen palvelujen valintaan. Alustavaa asiakasprosessikuvausta tullaan HB-kokeilun edetessä tarvittaessa jatkotyöstämään.

Henkilökohtainen budjetti

Henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa tässä kokeilussa asiakkaan omien palveluiden suunnittelua toimivaksi ja tarpeenmukaiseksi kokonaisuudeksi. * Henkilökohtainen budjetti on rahasumma, jolla tarvittava tuki ja palvelut on mahdollista järjestää yksilöllisesti. Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakasryhmät hankkeessa ovat sellaisia, että asiakkuuksien aktiivinen ohjaaminen on tarpeen. Tätä varten kokeilussa mukana olevien kuntien asiakas-/palveluohjaajat perehtyvät perusteellisesti henkilökohtaisen budjetin määrittelyyn ja palvelujen valitsemisen ohjaamiseen ja opastamiseen kokeilun aikana (kts. Liite 3). Palveluohjaajan tehtävänä on palvelutarpeenarvioinnin perusteella suunnitella asiakkaalle yhdessä tämän kanssa mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja vaikuttava palvelukokonaisuus. Palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Henkilökohtaiseen budjettiin oikeutetut asiakkaat määritetään palvelutarpeen arvioinnin kautta. Kaupunki määrittää asiakkaalle henkilökohtaisen budjetin suuruuden perustuen aikaisempaan palvelunkäyttöön sekä palvelutarpeen arviointiin. Viranomaispäätös perustuu monialaisen tiimin kokonaisvaltaiseen asiakkaan

palvelutarpeen selvitykseen, jossa sosiaalityö on vahvasti mukana. Järjestäjä päättää myös tarvittaessa budjetin kasvattamisesta, mikäli se on asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin perusteella välttämätöntä.

Henkilökohtaisella budjetilla pyritään lisäämään ja monipuolistamaan yritysten ja kolmannen sektorin palvelutarjontaa sekä asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua palveluiden suunnitteluun ja valintaan. Toimintamallilla ei välttämättä saada mitattavia tuloksia tai säästöjä lyhyellä aikavälillä. Vaikuttavuutta haetaan ennen kaikkea pidemmällä tähtäimellä. HB-kokeilun tuloksena saatuja vaikutuksia voidaan arvioida.

Henkilökohtaisen budjetin kohderyhmät ja palveluohjaajat Pohjanmaalla

Henkilökohtaista budjetointia tullaan kokeilussa soveltamaan rajatusti seuraavissa asiakasryhmissä: 1) kotona asuvat paljon palveluita tarvitsevat ikäihmiset (55+) ja 2) omaishoitajat ja omaishoidettavat asiakkaat (ainakin toinen 55+). Kokeilussa on olennaista löytää asiakkaalle sopivimmat ja mielekkäämmät palvelut, jotka perustuvat asiakkaan tarpeisiin.

Kokeilun aikana työntekijöitä, jotka kokeilussa tekevät palveluntarpeen arviointia sekä ohjaavat ja neuvovat asiakkaita palveluntuottajien valinnassa, kutsutaan case manageriksi. Case managereina kokeilun aikana toimivat sosiaali-ohjaajat, sairaanhoitajat ja muut ammattilaiset tehden palveluntarpeen arviointia sosiaalihuoltolain mukaisesti. Case manager seuraa ja arvioi säännöllisesti asiakkaiden palvelujen käyttöä kokeilun aikana. He keräävät kokemuksia kokeiluun liittyvistä prosesseista ja asiakkaiden valinnoista. HB-kokeiluun kuuluu oleellisena osana tiedontuotanto Sosiaali- ja terveysministeriön käyttöön. Liitteessä 5 on kuvattu tarkemmin HB-kokeilun arviointikehikko.

Henkilökohtaisen budjetin suuruus määritellään kullekin asiakasryhmälle, asiakasryhmän henkilökohtaisen budjetin piirissä olevien palveluiden keskimääräisistä kustannuksista. Kullekin asiakasryhmälle muodostetaan tarvittaessa useampi henkilökohtaisen budjetin luokka palvelutarpeen tason mukaan.

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan henkilökohtainen budjetti määritellään ja on käytettävissä kuukausitasolla (käytettävä summa/kk) ja case manager seuraa asiakkaan palveluiden toteutumista ja kustannuksia vähintään kuukausittain. Mikäli asiakkaan palvelunkäytössä on huomattavia poikkeamia tai asiakkaan palvelunkäyttö ei vaikuta pysyvän budjetissa, tulee case managerin ottaa yhteys asiakkaaseen, käydä tilanne läpi ja tukea asiakasta henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvien palveluiden valinnassa. Tarvittaessa case manager voi myös tehdä asiakkaalle uuden palveluntarpeen arvion ja määritellä uuden henkilökohtaisen budjetin, mikäli asiakkaan palveluntarve ylittää aikaisemmin suunnitellun budjetin. Kaikki sellaiset palvelut, joita ei ole saatavissa palveluntuottajilta jäävät kokeilussa kunnan sen hetkisten prosessien mukaisesti tuotettaviksi.

Kokeilun aikataulu 2018

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 2) on kuvattu kokeilun aikataulu, jota on kuvattu HB-kokeilun aloitusvaiheen siirtymiseen liittyvä sopeutettu aikataulu.

| | MITÄ TEEMME? | MILLOIN? |
|--------------------|---|---|
| Suunnittelu | Henkilöstön rekrytointi | Tammikuu - maaliskuu 2018 |
| | Palveluntuottajien informaatio | Helmikuu-huhtikuu 2018 ja |
| | Tiedottaa henkilökunta ja kuntalaiset | Helmikuu / Maaliskuu 2018 ja |
| | ICT-suunnittelu ja päätökset | Helmikuu / Maaliskuu 2018 ja |
| | Luodaan yhteiset menettelyohjeet HB-kriteereillä muiden kokeilualueiden kanssa. | Helmikuu / Maaliskuu / Huhtikuu / Toukokuu / Kesäkuu 2018 |
| | Yhteistyötä palvelusetelituottajien kanssa (sopimukset, asiakastiedot arkistointi) | Maaliskuu - kesäkuu 2018 |
| Vaihe 1 | Asiakkaan tunnistaminen palveluohjauksen kautta (I&O mallin mukaan) -> HB-toimintamallin luominen | Huhtikuu / Toukokuu / Kesäkuu 2018 |
| | Asiakkaan palveluntarpeen arviointi kriteerien mukaan | Huhtikuu / Toukokuu / Kesäkuu 2018 |
| Vaihe 2 | Kehitetyn toimintamallin käyttöönotto | Touko-, kesäkuu 2018 |
| | Ohjata asiakkaita valintaprosesseissa ja henkilökohtaisen budjetin käyttöä | Huhtikuu / Toukokuu / Kesäkuu 2018 Tarvittaessa jatkuvasti |
| | Asiakassuunnitelma ja HB-päätös tehdään | Kesäkuulta alkaen 2018 |
| | Verrokkiryhmään kuuluvien asiakkaiden arviointi | Toukokuu – Syyskuu 2018 |
| Vaihe 3 | Henkilökohtaisen budjetin seuranta | Syyskuulta eteenpäin 2018 |
| | Henkilökohtainen budjetti päivitetään tarvittaessa | Syyskuulta eteenpäin 2018 |
| | HB-toimintamallin päivitys ja analysointi | Syyskuu / Lokakuu 2018 |
| Vaihe 4 | Kokemusten kerääminen ja arviointi | Lokakuu 2018 |
| | Loppuraportti | Marraskuu 2018 |

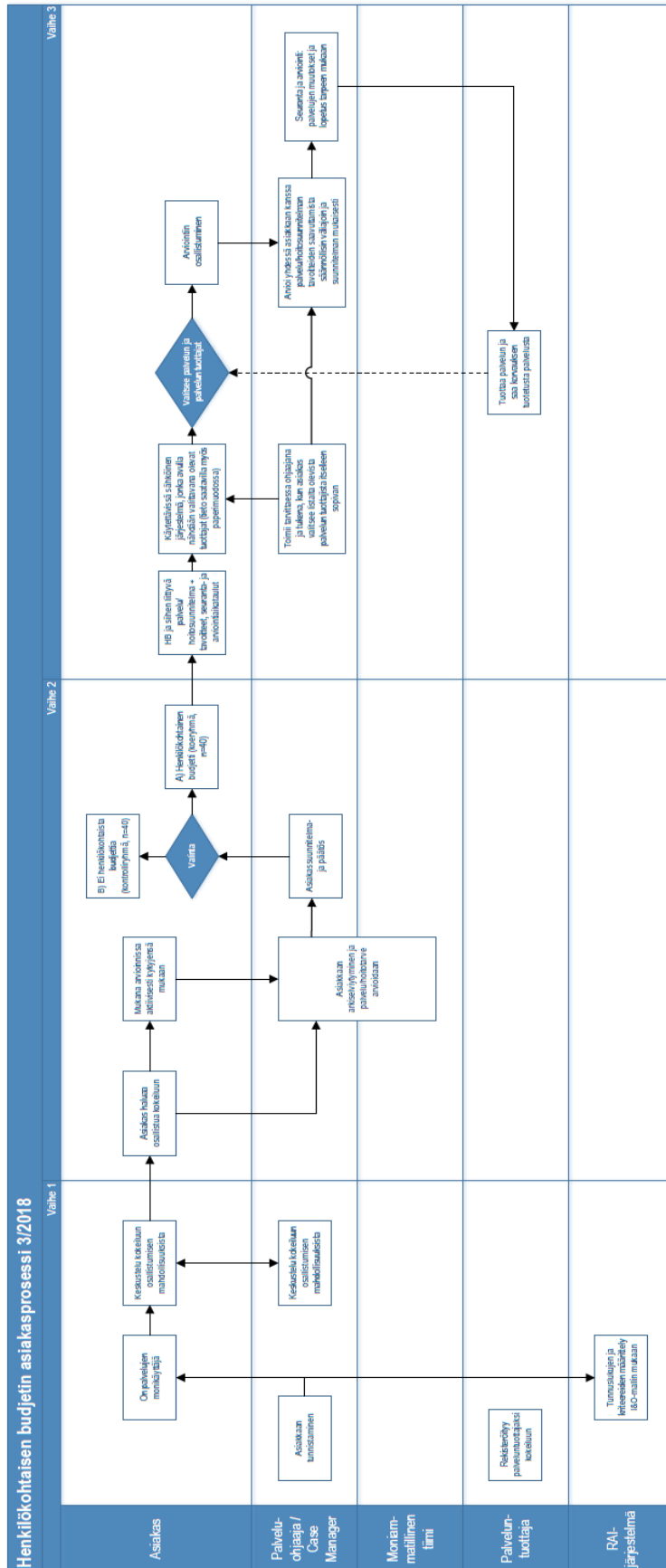
Taulukko 2. Kokeilun aikataulu

Palvelusetelijärjestelmä

Kokeilussa hyödynnetään Polyconin Effector-HB-järjestelmää, jonka avulla asiakkaiden budjetteja voidaan seurata, rajoittaa, laajentaa tai kategorisoida tarpeen mukaan. Järjestelmässä voidaan laatia asiakkaalle erillinen budjetti kullekin palvelukategorialle (esim. terapiapalvelut, kotihoidon tukipalvelut jne.) tai vaihtoehtoisesti antaa yksi kokonaisbudjetti, jolla asiakas valitsee haluamansa palvelut todettuun palvelutarpeeseen perustuen.

Palvelusetelijärjestelmän kautta hallinnoidaan myös palveluntuottajia: järjestelmällä varmistetaan ja seurataan, mitä palveluja ja millä alueilla kukin palveluntuottaja on hyväksytty tuottamaan. Palvelusetelijärjestelmän kautta voidaan hakea palveluita hyväksytyjen palveluntuottajien valikoimasta. Järjestelmä mahdollistaa myös hintojen, aukioloaikojen ja saatavuuden vertailun sekä maksuliikenteen hallinnoinnin. www.palse.fi/pohjanmaa

Henkilökohtaisen budjetin asiakasprosessi



Henkilökohtaisen budjetin palveluiden tuotekuvaukset**Liite 4****Tukipalvelut:**

- **Siivouspalvelu** – asiakkaan toimintakyvyn heikentymisen vuoksi tarvitsee apua kodin siistinä pitämisessä.
- **Ruokapalvelu** – asiakkaan toimintakyvyn alenemisen vuoksi tarvitsee ruokapalvelua saadakseen riittävän monipuolista ravintoa.
- **Kuljetuspalvelu** – kuljetukset asioiden hoitoon sekä virkistyskäyttöön, sosiaalisiin kanssakäymisiin.
- **Asiointipalvelu** – asiakas ei pysty itse hoitamaan erilaisia juoksevia asioita (esim. apteekki, kauppa tai pankkiasioinnit).
- **Apuvälineet** – arvioidaan asiakkaan apuvälinetarve, jotta asiakas pystyisi elämään kotonaan mahdollisimman pitkään.
- **Turvapalvelut** – asiakkaille joilla on esim. suuri riski kaatumiseen tai riski eksyä kotoa lähtiessä on suuri, on epävakaata terveydentilaa tai kokevat turvattomuutta.
- **Pesupalvelut** – mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kotona, tai palvelutuottajan hyväksytyissä tiloissa.
- **Asunnon muutostyöt** – ammattilainen tekee kartoituksen tarvittavista muutostöistä.
- **Tulkkipalvelut** – tarvitsee tulkin voidakseen ilmaista tahtonsa ja voidakseen saada informaatiota ymmärrettävällä tavalla.

Koti- ja omaishoito:

- **Kotipalvelu** - tukee ja auttaa, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista kuten hygienian hoitamisesta. Kotipalvelun työntekijät seuraavat myös asiakkaan vointia ja neuvovat palveluihin liittyvissä asioissa asiakkaita ja omaisia.
- **Kotisairaanhoido** – potilaan kotiin vietyä sairaanhoidoa on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät pysty fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuutensa vuoksi käyttämään itsenäisesti tai saattajan avustamana terveyskeskuksen palveluita.
- **Kotihoito** – Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palveluilla tuetaan kotona selviytymistä. Kunta voi yhdistää sosiaalihuoltolakiin perustuvan kotipalvelun ja terveydenhuoltolakiin perustuvan kotisairaanhoidon kotihoidoksi.
- **Omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät** – 2-3 kertaa / kk
- **Henkilökohtainen apu** – toimintakyvyn alentumisen vuoksi tarvitsee apua erilaisissa henkilökohtaisissa toiminnoissa.
- **Tukihenkilötoiminta** - Tukihenkilöllä on moninaisia rooleja: hän voi olla elämän opettaja, ihmissuhdeosaaja, arjen opastaja tai rajojen asettaja. Konkreettinen toiminta vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan.

Päivätoiminta:

- **Aktivoiva virkistystoiminta** – Digitaalista kuntoutusta joka kuntouttaa eri tavoilla: kulttuuri, konsertit, liikunta, yms.
- **Päivätoiminta** - Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään ikääntyneiden henkilöiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita
- **Ulkoilu ja liikuntapalvelut** – esim. jos kaatumisriski suurentunut. Vahvistaa asiakkaan fyysistä toimintakykyä, tavoitteena tukea asiakasta itsenäiseen arkeen
- **Kulttuuritoiminta**
- **Kerhotoiminta**

Terapia ja kuntoutuspalvelut:

- **Fysioterapia** – tai vaihtoehtona: personal trainer tai kuntohoitaja (joka toteuttaa fysioterapeutin / ergoterapeutin tekemää kuntoutussuunnitelmaa). Fysioterapeutti kartoittaa asiakkaan kuntoutustarpeen ja tekee kuntoutussuunnitelmana ja seuraa asiakkaan edistymistä.
- **Hieronta** - käsillä tehtävää lihashuoltoa. Hieronnalla pyritään parantamaan pehmytkudosvaurioita sekä vähentämään lihaskipuja ja –kireyttä
- **Toimintaterapia** - toimintaterapia on lääkinnällistä kuntoutusta, jonka tavoitteena on antaa asiakkaalle keinoja selviytyä mahdollisimman omatoimisesti kotona arjessa. Toimintaterapian avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaan toimintamahdollisuuksiin, joita saattavat rajoittaa esim. ikääntymisen mukanaan tuomat muutokset, sairaudet tai vammat.
- **Puheterapia** - puheterapia on lääkinnällistä kuntoutusta, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan toiminta- ja kommunikaatiokykyä jokapäiväisessä elämässä
- **Ravitsemusterapia** – asiakas saa ohjausta ravitsemus- ja ruokavalioasioissa saadakseen laadukasta ja monipuolista ja ruokaa, omien tarpeiden mukaisesti.
- **Jalkahoito** – jalkahoitajan tekemää jalkahoitoa
- **Kotikuntoutus** – kotona annettavaa kuntoutusta, jonka tavoitteena on tukea asiakasta kotona asumisessa mahdollisimman pitkään
- **Etäkuntoutus** - Etäkuntoutus on erilaisten etäteknologiaa (puhelinta, matkapuhelinta, tietokonetta ml. tablettitietokoneet, puhelimen ja tietokoneen yhteiskäyttöä sekä televisiosovelluksia) hyödyntävien sovellusten tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa. Etäkuntoutus on aina ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa ja sillä on selkeä tavoite sekä alku ja loppu, kuten muullakin kuntoutuksella.
- **Avomuotoinen kuntoutus** - Avomuotoinen kuntoutus ei sisällä majoitusta, ellei palvelulinjaan sisälly edellytystä majoitusmahdollisuudesta. Avokuntoutusta voi olla joko kuntoutujan ja omaisen käyntikerta kuntoutuspaikassa TAI palveluntuottajan edustajan, asiantuntijan käynti esimerkiksi kuntoutujan kotona, työpaikalla tai lähiverkostossa
- **Laitoskuntoutus** – laitoksessa annettavaa kuntoutusta
- **Lyhytaikainen kuntoutus** - Tilapäinen lyhytaikainen kuntouttava asuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, joka tarvitsee hoivaa ja kuntoutusta sairaalassa olon jälkeen, jatkokuntoutusta ja hoivaa kuntoutuskeskuksen jakson jatkoksi, tilapäistä vuorohoitoa kotona asumisen ja omaisen jaksamisen tueksi, säännöllistä vuorohoitoa kotona asumisen ja omaisen jaksamisen tueksi tai kuntoutusta ja hoivaa säännöllisen kotihoidon lisäksi (kodista-kotiin kuntoutusjakso). Tilapäisen lyhytaikaisen kuntouttavan asumisen tavoitteena on arvioida ja vahvistaa ikäihmisen toimintakykyä ja voimavaroja erityisesti kotona asumisen tueksi ja kotiutumiseen liittyvissä tilanteissa.

Päihde- ja mielenterveyspalvelut:

- **Pariterapia**- pariterapian laajana tavoitteena voi olla parisuhteen jatkaminen, avun saaminen eroamiseen tai sen miettiminen, voiko suhdetta jatkaa. Terapeutti kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja auttaa asiakkaita löytämään omat ratkaisunsa.
- **Perheterapia** – perheterapian tavoitteena on lisätä yhteistä ymmärrystä siitä, mitä perheenjäsenten välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu ja avata lukkiutunutta vuorovaikutusta
- **Yksilökeskeinen terapia** – yksilökohtaista terapiaa
- **Päihdekuntoutus** - Päihdepalveluja tarjotaan ensisijaisesti avopalveluina. Palvelut voivat olla esimerkiksi sosiaalista tukea, katkaisuhoidon, ryhmäterapiaa, perheterapiaa tai kuntoutusta. Palveluissa selvitetään myös toimeentuloon ja asumiseen liittyviä kysymyksiä. Laitoshoito tai -kuntoutus on tarpeellista henkilölle, jolle avohoidon palvelut eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia. Katkaisuhoidossa keskeytetään päihteiden käyttö ja hoidetaan vieroitusoireita ja muita päihteiden aiheuttamia haittoja. Katkaisuhoidon avohoidossa tai laitoksessa kestää tavallisesti enintään 1-2 viikkoa. Päihdehoito ja kuntoutus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja

ne toimivat luottamuksellisesti. Päihdehoitoa ja kuntoutusta tukevia palveluita ovat esimerkiksi asumispalvelut, sosiaalinen kuntoutus sekä päiväkeskukset

- **Päihdepalvelut** - Päihdepalveluja on saatavana sosiaali- ja terveydenhuollon ohjauksena ja neuvontana päihteettömyyttä tukevinä tai ongelmakäytön haittoja vähentävinä sosiaalipalveluina päihteiden aiheuttamien sairauksien tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalveluina päihdehuollon erityispalveluina.
- **Avokuntoutus** - Avomuotoinen kuntoutus ei sisällä majoitusta, ellei palvelulinjaan sisälly edellytystä majoitusmahdollisuudesta. Avokuntoutusta voi olla joko kuntoutujan ja omaisen käyntikerta kuntoutuspaikassa TAI palveluntuottajan edustajan, asiantuntijan käynti esimerkiksi kuntoutujan kotona, työpaikalla tai lähiverkostossa
- **Laitoskuntoutus** – laitoksessa annettavaa kuntoutusta

Kulttuuripalvelut:

- **Tanssi** – istualtaan tai ryhmässä suoritettavaa tanssia, jolla pyritään tukemaan asiakkaan fyysistä ja/ tai sosiaalista toimintakykyä
- **Museovierailu**
- **Teatterivierailu**
- **Laulu**
- **Runous**

Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat

Liite 5

[Sosiaali- ja terveysministeriön tavoitteet Palvelusetelikokeiluissa](#)

- Kokeilun tulee tuottaa tietoa tulevaan valinnanvapausmalliin, lainsäädännön valmisteluun ja jatkokehittämisen tueksi.
- Kokeilussa haetaan kokemuksia ja tietoja koskien asiakkaiden, palvelujen järjestäjien ja palveluntuottajien käyttäytymistä, valintamahdollisuuksia, korvausmalleja, tietojärjestelmien ja markkinoiden toimivuutta sekä asiakkaiden osallistumisen ja sote-integraation toteutumista.
- Palveluntuottajiksi haetaan pienten ja keskisuurten yritysten sekä kolmannen sektorin toimijoita.
- Kokeilussa on kehitettävä palveluntuottajien hakemisen ja vertailun mahdollistavia sähköisiä palveluja sekä valinnanvapautta tukevia tietojärjestelmäratkaisuja

HB-kokeilun päätavoitteena Pohjanmaalla on henkilökohtaisen budjetin käyttöönotto kokonaistaloudellisesti siten, että asiakkaiden koettu hyvinvointi ja vaikutusten mitattavuus lisääntyvät. Kokeilun aikana seurataan kustannusten kehittymistä sekä asiakkaiden, case managereiden ja palveluntuottajien kokemuksia.

Kokeilussa arviointi ja mittaaminen perustuvat valtakunnallisesti sovittuun arviointikehikkoon, jossa arvioinnin näkökulmia ovat:

- Asiakaskokemus ja asiakasprosessin kehittyminen
- Asiakkaan toimintakyvyn muutos
- Palvelujen ja palveluverkon muutos (kehittyminen)
- Kustannusvaikutukset

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan tietoa tuottamastaan palvelusta henkilökohtaisen budjetin kokeilussa osallistujien määrittelemässä muodossa ja aikataulussa Pohjanmaalla.