

IHMINEN EDELLÄ – VALINNANVAPAUSKOKEILU LAAJENNUS
HENKILÖKOHTAINEN BUDJETTI sääntökirja
Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
JOHDANTO	3
1. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän valinnanvapauskokeilu	4
2. Henkilökohtainen budjetti	5
2.1 Asiakasryhmät	6
2.2 Palvelusetelijärjestelmä yleistä	6
3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet	7
3.1 Asiakkaan asema	7
3.2 Palvelutuottajan valinta	7
3.3 Asiakkailta perittävä maksu	7
3.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	8
4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet	9
4.1 Järjestäjän asema	9
4.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet	9
4.3 Palvelusetelituottajien valitseminen ja hyväksyminen peruuttaminen	9
4.4 Palvelujen laadunvalvonta ja -hallinta	10
5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet	12
5.1 Yleiset vaatimukset	12
5.2 Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset	12
5.3 Palvelutuottajan velvollisuudet	12
5.4 Hinnoittelu	13
5.5 Henkilöstö	14
5.6 Asiakastietojen käsittely	14
5.6.1 Rekisterinpitäjä	15
5.6.2 Arkistointi	15
5.6.3 Tietoturva- ja tietosuoja	15
5.6.4 Kirjaaminen	15
6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen	16
SANASTO	17
LIITE 1. Palvelukuvaukset	19
LIITE 2. Hinnasto	20
LIITE 3. Arkistointiohje	21

JOHDANTO

Hallitus on uudistamassa sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden järjestämistapaa, tavoitteenaan lisätä asiakkaiden valinnanvapautta. Tulevaisuudessa asiakas voi valita itse palveluntuottajansa kelpoisuusehdot täyttävien julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien joukosta. Valmisteluvaiheessa sosiaali- ja terveysministeriö toteuttaa valinnanvapauden eri osa-alueille erilaisia palvelusetelikokeiluja, jotka ovat osa hallituksen ”Palvelut asiakaslähtöisiksi”-kärkihanketta.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä on toiminut lokakuusta 2016 alkaen yhtenä viidestä valinnanvapauskokeilun kokeilualueesta. Kokeilu on toteutunut ensisijaisesti maaseutumaisella alueella perusterveydenhuollon valinnanvapauskokeiluna. Hankkeen laajennusvaiheessa 2018 on lähdetty laajentamaan palvelusetelikokeilua maakunnan muihin kuntiin ja sisällöllisesti henkilökohtaiseen budjettiin. Henkilökohtaisen budjetin osalta maakunnallinen tahto on luoda toimiva palveluohjauksen malli, jolla mahdollistetaan toiminnallisesti helppo toimintamalli sekä palvelunjärjestäjien sosiaalipalveluiden henkilöstölle, palveluita käyttäville asiakkaille, että palvelun tuottajille.

Tällä sääntökirjalla palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset Pohjois-Savon valinnanvapauskokeilun henkilökohtaisen budjetin osilta. Tässä dokumentissa kuvataan, miten kokeilussa määritellään keskeiset asiat:

- Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- Palvelunjärjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet
- Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet, sisältäen palveluntuottajaksi hyväksymisen ja vaatimukset tuottajana toimimiselle
- Asiakas- ja palveluohjaus

Kokeilussa mukana olevat kunnat soveltavat sääntökirjan ehtoja ja periaatteita valinnanvapauskokeilussa. Palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan sääntökirjan ehtoja ja periaatteita ennen kuin heidät hyväksytään palveluntuottajaksi kokeiluun.

Tässä sääntökirjassa kuvatut ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajan vuoden 2018 loppuun. Kokeiluun tehtäviä muutoksia ehtoihin ja periaatteisiin tehdään ainoastaan erikseen sovittaessa yhteistyössä järjestäjän ja tuottajien kanssa.

Kokeilussa toimitaan voimassaolevan lainsäädännön mukaan. Olennaisimmat lait kokeiluun liittyen ovat Sosiaalihuoltolaki, Terveyspalvelulaki, Vammaispalvelulaki, Kehitysvammalaki ja Palvelusetelilaki.

Tässä sääntökirjassa sovelletaan pääasiassa Sitran laatimia sääntökirjaohjeita, muiden kokeilualueiden sääntökirjoja ja menettelyohjeita (mm. Kainuu, Siun sote ja Keski-Uudenmaan sote) sekä Ylä-Savon SOTE:n ja Kuopion kaupungin laatimia palveluseteliohjeita. Sääntökirja on tehty yhteistyössä kokeilualueen kuntien kanssa.

1. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän valinnanvapauskokeilu

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä tammikuussa 2017 alkanut palvelusetelikokeilu laajentuu alueellisesti vaiheittain ja samalla tehdään sisällöllistä laajennusta Pohjois-Savon alueelle henkilökohtaisen budjetin kokeilulla. Henkilökohtaisen budjetin kokeilurahoituksella on tarkoituksena lähteä yhtenäistämään maakunnallista toimintamallia, joka on myöhemmin sovellettavissa koko maakunnan alueelle.

Tilastokeskuksen väestöennusteen 2040 mukaisesti Pohjois-Savon väestörakenteessa on tapahtumassa merkittäviä muutoksia. Yli 75-vuotiaiden osuus lisääntyy ja etenkin yli 85-vuotiaiden osuus kasvaa merkittävästi ja samalla työikäisten väestöosuus laskee. Vanhusväestön määrän kasvu heikentää huoltosuhdetta ja alueen ikärakenne, sairastavuus sekä kustannukset vaihtelevat voimakkaasti maakunnan sisällä. (Tilastokeskus 2013; Väestöennuste kunnittain 2012–2040.)

Pohjois-Savossa on hajautettu palvelutuotanto, joten maakunnan kunnilla ja kuntayhtymillä on tahto yhtenäistää sitä palvelukokeilujen yhteydessä. Hajautettu palvelutuotanto on Suomessa yleistä, joten kokemuksista ja uusien tuotantomallien rakentamisesta voi olla hyötyä moniin muihinkin maakuntiin sote-uudistuksen astuessa voimaan.

Valinnanvapauskokeilu hankkeen valmisteluissa olivat mukana Kuopio, Suonenjoki, Siilinjärvi ja Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, alue kattaa 73 prosenttia Pohjois-Savon asukas pohjasta. Henkilökohtaisen budjetin kokeiluun osallistuvia kuntia ovat Kuopio, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, Kaavi, Keitele, Pielavesi, Rautavaara ja Tuusniemi. Kuntien osallistuminen ei ole sitovaa, jos heillä ei esimerkiksi ole henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia asiakkaita.

Palvelusetelikokeiluilla selvitetään asiakaskokemuksia, kun asiakas itse saa valita asioiko julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottamissa sosiaali- ja terveystalvueluissa. Samalla selvitetään miten valinnanvapaus vaikuttaa sote-palvelujen saatavuuteen ja laatuun sekä toimivatko tietojärjestelmämme sosiaali- ja terveystalvueluiden kentällä ja miten niitä voitaisiin kehittää. Lisäksi kokeilun tavoitteena on asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallien ja sähköisten välineiden toiminnan kartoitus sekä kehittäminen.

Palveluohjauksessa tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa hyvät toimintamallit, kuten keskitetty yhteisin toimintatavoin ja periaattein toimiva palveluohjaus koko maakunnan alueella. Kokeiluun osallistuvissa kunnissa asiakas- ja palveluohjaajat hahmottavat hyvin tarjolla olevan palvelukokonaisuuden ja kykenevät toimimaan tukena sekä asiakkaille että palveluntuottajille. Jatkossa palveluohjauksen henkilöstö kouluttaa muuta henkilöstöä ja kykenee tarvittaessa konsultoimaan pitkät välimatkat huomioiden, tarvittaessa myös sähköisesti/virtuaalisesti. Kokeiluilla haetaan tietoa valinnanvapausmallin jatkokehittelyyn ja siihen, miten valinnanvapaus vaikuttaa asiakkaiden toimintakykyyn ja kuntien talouteen. Uusia käytäntöjä voidaan kokeilun jälkeen jatkaa sellaisenaan osana normaalia toimintaa. Hyvät toimintamallit tunnistetaan yhdessä asiakkaiden, järjestäjän ja palveluntuottajien kanssa.

Kokeiluun liittyen kerätään STM:n toimesta tietoa kaikilta kokeiluun osallistuvilta työntekijöiltä, asialkkailta ja palveluntuottajilta. Kyselyt järjestetään syyskuun - joulukuun 2018 välisenä aikana.

Palvelusetelikokeiluissa sovelletaan voimassa olevaa palvelusetelilakia (569/2009) ja asiakasmaksulakia (734/1992). Kaikki kokeiluun osallistuvat asiakkaat ovat vapaaehtoisia.

2. Henkilökohtainen budjetti

Valinnanvapauslakiehdotuksen mukaan henkilökohtainen budjetti on järjestämisvastuussa olevan maakunnan liikelaitoksen myöntämä sitoumus korvata asiakkaalle hänen valitsemiensa palveluntuottajien palvelut maakunnan liikelaitoksen ennalta määräämään arvoon asti. Henkilökohtainen budjetti on työväline, joka mahdollistaa erityisesti paljon palveluja tarvitseville asiakkaille asiakaslähtöisempää palvelukokonaisuuksien muodostamista. Budjetti on rahasumma, jonka avulla järjestetään yksilöllisesti asiakkaille tarvittava tuki ja palvelut. Asiakkaiden tulee pystyä joko itse tai tuettuna suunnittelemaan ja valitsemaan omat palvelunsa.

Kokeilussa palvelunjärjestäjän ammattilaiset määrittelevät ketkä ovat oikeutettuja henkilökohtaiseen budjettiin. Viranomaispäätös perustuu asiakkaan yksilölliseen monialaisesti tehtyyn palvelutarpeenarvioon sekä hoito- ja asiakassuunnitelmaan. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitsevalle asiakkaalle on monia eri ammattilaisten tekemiä suunnitelmia mm. palvelu, hoito- ja kuntoutussuunnitelmia. Palvelun yhteensovittamista halutaan selkiyttää jatkossa niin, että asiakkaalle laaditaan vain yksi yhteinen asiakassuunnitelma.

Asiakassuunnitelmaan perustuen ja siihen liittyvän henkilökohtaisen budjetin päätöksen perusteella asiakas valitsee palvelun sisällön ja palveluntuottajat tai palvelun toteuttavat henkilöt. Tavoitteena on, että asiakas ottaa vastuuta omasta palvelukokonaisuudestaan henkilökohtaisen budjettinsa ja asiakassuunnitelmansa rajoissa. Kokeilun tarkoituksena on antaa asiakkaalle mahdollisuus koostaa palvelunsa haluamallaan, mutta asiakkaan edunmukaisella tavalla.

Palvelunjärjestäjä tukee asiakkaita palveluntuottajien valinnassa tarkoituksena valita yhdessä asiakkaan kanssa hänelle mahdollisimman tarkoituksenmukaiset ja vaikuttavat palvelut. Kokeilussa mukana olevat kuntien palveluohjaajat perehdytetään ja koulutetaan henkilökohtaisen budjetin asiakkuuksien ja budjetin suuruuden määrittelyyn. Lisäksi palveluohjaajat perehtyvät alueelliseen palvelutarjontaan, jolloin asiakkaan ohjaus hänelle parhaiten sopiviin palvelukokonaisuuksiin mahdollistuu heti kokeilun alussa.

Henkilökohtaisella budjetilla pyritään lisäämään yritysten ja kolmannen sektorin palvelutarjontaa ja asiakkaan mahdollisuuksia osallistua palveluidensa valintaan. Tämä antaa asiakkaalle mahdollisuuden mm. hyödyntää palveluissaan erikoistuneiden pienten ja uusia innovaatioita kehittäneiden palveluntuottajien käyttämisen.

Asiakas voi valita henkilökohtaiseen budjettiinsa joko kaikki kokeilussa mukana olevat asiakassuunnitelmaan kuuluvat palvelut, tai vain osan niistä. Henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvat palvelut tuotetaan, joko yksityisen tai kolmannen sektorin toimijoiden palveluina. Kokeilussa asiakkaan tilille ei siirry rahaa. Hänelle myönnetään maksusitoumus henkilökohtaisen budjetin palveluista, jota hallinnoidaan järjestäjäkunnan tai -kuntayhtymän toimesta.

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan henkilökohtainen budjetti on käytettävissä kuukausitasolla (käytettävä summa/kk) ja palvelun järjestäjän asiantuntija seuraa asiakkaan palveluiden toteutumista ja kustannuksia vähintään kuukausittain. Mikäli asiakkaan palvelunkäytössä on huomattavia poikkeamia tai asiakkaan palvelunkäyttö ei vaikuta pysyvän budjetissa, tulee palvelun järjestäjän asiantuntijan ottaa yhteys asiakkaaseen, käydä tilanne läpi ja tukea asiakasta henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvien palveluiden valinnassa. Tarvittaessa palveluohjaaja voi tehdä asiakkaalle uuden palvelutarpeen arvion ja määritellä uuden henkilökohtaisen budjetin, mikäli asiakkaan palvelutarve alittaa tai ylittää aikaisemmin suunnitellun budjetin. Henkilökohtaisen budjetin muuttamista voi ehdottaa asiakas, asiakkaan lähiomainen tai muu läheinen henkilö, asiakkaan laillinen edustaja, palveluntuottaja tai palvelun järjestäjä.

2.1 Asiakasryhmät

Henkilökohtaista budjetointia tullaan tässä kokeilussa soveltamaan rajatusti seuraavissa asiakasryhmissä 1) Ikääntyneet säännöllisen kotihoidon asiakkaat (Kuopio ja Ylä-Savon SOTE). Lisäksi muutamalle pienelle kunnalle on varattu optio (Kaavi, Keitele, Pielavesi ja Rautavaara), jos alueelta löytyy kokeiluun soveltuvia asiakkaita. 2) Vammaiset ja kehitysvammaiset paljon palveluita tarvitsevat henkilöt kolmessa ikäryhmässä: 0–17 v., 18–29 v. ja 30–50 v. (Kuopio, Ylä-Savon SOTE ja Tuusniemi).

Tavoitteena kokeilussa on lisätä asiakkaiden tietoisuutta muista kuin julkisen sektorin maksamista palveluista (yritykset, järjestöt ja yhdistykset toiminnoista) sekä aktivoida asiakkaita harraste- ja muuhun yhteisölliseen toimintaan. Molempien asiakasryhmien osalta tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden tietoisuutta omakustanteisista palveluista ja toiminnoista.

Henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvat hyvin monenlaiset palvelut, joista osaa on jo tuotettu nykyisessäkin palvelutarjonnassa. Kokeilussa palvelut on rajattu. Ikääntyneiden palvelut; kotihoito, kotihoidon tukipalvelut sekä päivätoiminta. Vammaispalveluiden palvelut; henkilökohtainen apu ja päivätoiminta.

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan voimassa olevia palvelusopimuksia ei pureta kokeilussa. Niiden kustannukset vain vähentävät asiakkaan jäljelle jäävää budjettia. Sellaiset palvelut, joita ei oli alueellisesti yksityisiltä palveluntuottajilta saatavissa jäävät kokeilussa kunnan tuotettaviksi, mutta vähentävät niin ikään asiakkaan jäljelle jäävää budjettia.

2.2 Palvelusetelijärjestelmä yleistä

Kokeilussa hyödynnetään palvelusetelijärjestelmää (Vaana entinen Smartum) niillä kokeilualueilla missä se on jo käytössä (Kuopio ja Ylä-Savon SOTE). Kokeilun muilla alueilla päätöksenteko tehdään tässä vaiheessa omien palvelusetelijärjestelmien mukaisesti, koska sähköistä palvelusetelijärjestelmää ei vielä ole alueellisesti kaikilla käytössä.

Palvelusetelijärjestelmän avulla voidaan seurata asiakkaiden budjetteja, rajoittaa, laajentaa tai kategorisoida tarpeen mukaan. Järjestelmässä voidaan esimerkiksi laatia asiakkaalle erillinen budjetti palveluittain esim. päivä- ja viriketoiminta, kotihoidon tukipalvelut, henkilökohtainen apu jne.

Palvelusetelijärjestelmän kautta hallinnoidaan myös palveluntuottajia: järjestelmällä varmistetaan ja seurataan, mitä palveluja ja millä alueilla kukin palveluntuottaja on hyväksytty palveluita tuottamaan. Järjestelmän kautta voidaan hakea hyväksytyjä palveluntuottajia, tarkastella palveluiden hintoja sekä toimipaikan aukioloaikoja.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteleistä (569/2009). Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaloudissa. Lakia sovelletaan yksityisten sosiaali- ja terveystaloudien hankkimiseksi. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankintaan.

3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

3.1 Asiakkaan asema

Kokeiluun osallistuminen on kaikille asiakkaille vapaaehtoista. Asiakkaan asema muuttuu kokeilussa, kun hän saa valita palveluidensa tuottajan myös julkisten palveluiden ja prosessien ulkopuolelta. Asiakkaiden osallistuminen kokeiluun pyritään mahdollistamaan myös pieniltä paikkakunnilta ja syrjäseuduilta.

Asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) annettuja lakeja. Pääperiaatteena on, että asiakkaan saaman palvelun saatavuus ja laatu eivät saa kärsiä kokeilun aikana.

Asiakkaan päätös palveluista perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön. Jos asiakas on tyytymätön viranomaisen tekemään hallinnolliseen päätökseen palveluistaan, on hänellä oikeus valittaa päätöksestään. Palvelupäätöksen mukana tulevat ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaaliasiamies antaa tarvittaessa neuvontaa muutoksenhaussa. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta palveluja järjestävälle kunnalle tai kuntayhtymälle ja/tai tehdä kantelu Itä-Suomen aluehallintoviranomaiselle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi palvelunjärjestäjälle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja järjestäjäkunnalle tai kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

3.2 Palveluntuottajan valinta

Kokeiluun osallistuvat asiakkaat saavat tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella valita itselleen parhaiten soveltuvat palvelut ja palveluntuottajat. Asiakkaat valitsevat tuottajat yksityisen sekä kolmannen sektorin toimijoista, sillä edellytyksellä, että tuottajat on hyväksytty palveluntarjoajiksi tässä asiakirjassa mainituin kriteerein.

Jos asiakas ei halua joitain palveluita henkilökohtaiseen budjettiinsa, niin kyseinen palvelu tuotetaan asiakkaalle kuten aiemminkin. Tällä palvelulla on käytössä olevaa henkilökohtaista budjettia vähentävä vaikutus.

3.3 Asiakkailta perittävä maksu

Palveluntuottajat määrittelevät itse palveluidensa hinnat. Hinnat tulee esittää niin selkeästi järjestäjän palvelusetelijärjestelmässä, että asiakkaalla on riittävästi tietoa valinnan tekemiseen. Nämä palvelut kustannetaan asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin mukaisesti. Kokeilun aikana asiakkaan ei tarvitse huolehtia henkilökohtaisen budjetin maksuliikenteestä, vaan sitä hallinnoidaan palvelunjärjestäjän toimesta.

Jos jokin henkilökohtaisen budjetin kautta tuotettava palvelu on sellainen, josta asiakas maksaisi kunnan tuottamana asiakasmaksun, asiakas maksaa palveluista järjestäjän vahvistaman asiakasmaksun palveluntuottajalle. Hinnat ovat palveluntuottajia sitovia, eikä asiakkaalta voi periä

muuta kuin julkisessa luettelossa esitettyjä hintoja. Palveluntuottaja ei myöskään saa periä erillisiä matkakorvauksia tai kuluja asiakkailta kokeilun aikana.

3.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisella budjetilla hankittavasta palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Palvelun järjestävät kunnat tai kuntayhtymät eivät ole sopimusosapuolena tässä sopimuksessa.

Sopimuksessa on sovittava ainakin seuraavista asioista; palvelun hinta ja sisältö, asiakkaan mahdollisesti maksettava omavastuuosuus, palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, palvelun peruutusehdot ja mahdolliset päättymistavat, irtisanominen, purkuehdot, poissaoloajan maksuja koskevat ehdot mm. asiakkaan yllättävä sairastuminen, hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi), vahingonkorvausehdot, salassapito ja vaitiolovelvollisuus sekä tietojen luovutus.

Lisäpalvelut eivät kuulu palvelujärjestäjän myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen erilliseen sopimukseen. Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

4.1 Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätökset kokeiluun liittyen ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjinä toimivat Kuopion kaupunki, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, Kaavin kunta, Keiteleen kunta, Pielaveden kunta, Rautavaaran kunta ja Tuusniemen kunta.

Järjestäjällä on käytössään ajantasainen internet-sivut tai verkkopalvelu, josta löytyvät kaikki mukana olevat palveluntuottajat mm. yksiköiden osoitetiedot ja aukioloajat.

4.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. Järjestäjä hyväksyy palveluntuottajat ja pitää niistä luetteloa sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palveluiden käyttäjille. Järjestäjä valitsee ja hyväksyy mukaan otettavat asiakasryhmät ja asiakkaat, informoi kokeilusta kuntien asukkaita sekä vastaa palveluntuottajien vertailun tiedotuksesta asiakkaan valinnan tueksi.

Kokeilun aikana järjestäjä valvoo, seuraa ja arvioi asiakkaiden henkilökohtaisen budjetin käyttöä sekä palveluntuottajia sekä palveluntuottajien palveluiden laatua. Järjestäjä selvittää asiakkaalle mm. tämän aseman henkilökohtaista budjettia ja palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakkaan henkilökohtainen budjetin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai palveluiden tarve muuttuu.

Järjestäjän on annettava asiakkaalle tieto siitä, mitä ja mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua näihin tietoihin ja antaa asiasta tarpeellinen selitys.

Järjestäjä ei myönnä henkilökohtaista budjettia asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä/edunvalvoja eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta henkilökohtaisella budjetilla tuotetusta palvelusta. Budjettia ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelilain käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

4.3 Palvelusetelituottajien valitseminen ja hyväksyminen peruuttaminen

Järjestäjä varmistaa että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Jos edellytykset eivät täyty peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen tai jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä tai järjestäjällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- on yrityssaneerausessa tai velkajärjestelytilassa tai hakemus velkajärjestelyyn on vireillä
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastasesta teosta

- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä
- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata järjestäjän kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin

4.4 Palvelujen laadunvalvonta ja -hallinta

Järjestäjä osallistuu tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen. Ohjeistaa palveluntuottajia järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin. Järjestäjä informoi palveluntuottajaa välittömästi jos saa tiedon sellaista muutoksista, suunnitelmista, päätöksistä tai järjestelyistä joilla voi olla olennaista vaikutusta toimintaan. Lisäksi järjestäjä tekee viranomaispäätökset.

Järjestäjällä on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palveluiden laatua, huomioiden tuotetun palvelun vaatimukset mm. henkilökohtainen apu. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan järjestäjän antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista järjestäjälle. Järjestäjällä on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi järjestäjällä on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja järjestäjän myöntämällä henkilökohtaisella budjetilla.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään (huomioiden kuitenkin tuotetun palvelun laatu ja laajuus), että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvaukset)
- palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteet
- palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma
- palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoidosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava
- palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, THL:n Vammaispalvelujen käsikirja, sekä Sairaanhoitajan käsikirja
- palveluntuottajan toiminta perustuu Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisu 2017:6)
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman, jonka tekemiseen voi tarvittaessa saada järjestäjältä apua (Valvira omavalvontasuunnitelma malli; <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>)
- palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä järjestäjän ammattilaisen kanssa. Palveluntuottaja tarkistaa aina asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelu- ja maksupäätöksen sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet

5.1 Yleiset vaatimukset

Jotta tuottaja voidaan hyväksyä tässä kokeilussa palveluntuottajaksi, täytyy hänen täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §: mukaiset yleiset ehdot ja sitoutua niitä noudattamaan. Vaatimukset laadusta ja toiminnasta ovat samat sekä yksityiselle, julkiselle ja kolmannen sektorin palveluntuottajille.

Palveluntuottaja on veloitettu informoimaan järjestäjää mahdollisimman pian saatuaan tiedon organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Lisäksi palveluntuottaja informoi järjestäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista mm. muutokset henkilöstössä, toimitiloissa jne.

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja hyväksyy osallistumaan kohtuullisessa määrin valinnanvapausjärjestelmän kehittämiseen. Tuottajat veloitetaan vastaamaan kehittämistarpeisiin ja – toimenpiteisiin liittyviin kyselyihin sekä tuottamaan kohtuullisen määrän materiaalia ja tietoja valinnanvapaus kehittämistyön pohjaksi mm. osallistuminen mahdollisiin kehittämistyöpajoihin.

5.2 Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea toimintaan sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Täytettävä toiminnalle asetetut määrätykset, veloitteet ja luvat siten kun laissa ja asetuksissa on määritelty. Palveluntuottajan tulee sitoutua järjestäjän asettamiin minimivaatimuksiin ilmoittautuessaan palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja raportoi järjestäjälle palvelutuotannosta edellytettävät tiedot määräajassa ja – muodossa. Lisäksi sitoutuu pyydettyä antamaan muita tietoja ja selvityksiä kokeilun tuloksista järjestäjälle. Seurannan tiedot ovat pääasiassa julkisia tietoja.

Palveluntuottajan toimintaa koskevat muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa lausunnoista valvovalle viranomaiselle tai tuomioistuimelle pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Kun toiminnassa edellytetään potilas- tai sosiaaliamiehestä, toimii tässä tehtävässä palveluntuottajan potilas- tai sosiaaliamieheksi nimeämä henkilö.

Palveluntuottajan markkinoinnin edellytetään olevan asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan järjestäjän tarjoamaan työvälineen tai tietojärjestelmän avulla.

Yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröity ja taloudelliset edellytykset omaava toimija, osoitettava esim. verovelkatodistuksen avulla. Taloudelliset edellytykset eivät täyty jos palveluntuottaja on esim. maksukyvytön tai asetettu selvittelytilaan. Kaikkia palveluntuottajaa koskevia veloitteita sovelletaan mahdollisiin alihankkijoihin, osuuskunnan kaikkiin jäseniin ja yhteistyökumppaneihin.

5.3 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluiden tuottajan on noudatettava palvelun tuottamisessa kaikkia niiden tuotantoon asetettuja lakeja, asetuksia ja määräyksiä. Lisäksi järjestäjä asettaa tiettyjä minimistandardeja, joihin palveluja tuottavan tahon on sitouduttava hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Näitä asiakirjoja ovat (enintään kaksi (2) kuukautta vanhat hyväksytään)

- Ajantasainen kaupparekisteriote tai jäljennös elinkeinoilmoituksesta

- Jos hakijana on yhtiö, muu yhteisö tai säätiö, jäljennös yhtiösopimuksesta, yhtiöjärjestyksestä tai säännöistä
- Omavalvontasuunnitelma
- Toimintasuunnitelma
- Oikeaksi todistettu kopio vastuuvakuutuksesta / potilasvakuutuksesta
- Verohallinnon todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Oikeaksi todistettu kopio aluehallintoviranomaisen toimiluvasta tai ilmoituksesta
- Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen rekisteriin merkitsemisestä
- Henkilöstölomake nimikkeineen ja koulutustietoineen
- Rikostaustaote lapsiperheissä työskenteleviltä
- Hintaliite
- Selvitys alihankkijoista alihankkijoita käyttäviltä palveluntuottajilta
- Lääkehoitosuunnitelma lääkehoitoa antavilta palveluntuottajilta
- Toimintakertomus (sisältää reklamaatiot ja palautteet ja niistä aiheutuneet toimenpiteet)

Palveluiden hyväksymisestä vastaa järjestäjä. Mahdollisia henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia palveluita on luokiteltu alla olevaan taulukkoon (TAULUKKO 1). Huomioitava että tässä kokeilussa mukana on rajatut palvelut, jotka laitettu tummemmalla tekstillä. Kokeiluun kuuluvien tuotteiden palvelukuvaukset (LIITE 1).

TAULUKKO 1. Esimerkkejä palveluista, joita voidaan tuottaa henkilökohtaisella budjetilla.

Koti-, omaishoito ja henkilökohtaisen avun palvelut	Päivä- ja viriketoiminta	Tukipalvelut	Terapia- ja kuntoutuspalvelut
Kotihoito Kotisairaanhoido Omaishoidon vapaat Henkilökohtainen apu Tukihenkilötoiminta Tulkkaukspalvelut Perheohjaus	Harrastetoiminta Päivätoiminta Työtoiminta Liikunta ja ulkoilu Kulttuuritoiminta Kerhotoiminta Päiväkeskus Kuntouttava työtoiminta	Siivousapu Ruokapalvelut Kuljetuspalvelut Asiointipalvelut Turvapalvelut Pesupalvelut Vaatehuolto Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut	Fysioterapia Toimintaterapia Puheterapia Ravitsemusterapia Kotikuntoutus Jalkahoito Etäkuntoutus Kuntouttava lyhytaikaisjakso Laitoskuntoutus

5.4 Hinnoittelu

Henkilökohtainen budjetti arvioidaan asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Kokeilussa henkilökohtaisen budjetin arvon määrittämiseen sovelletaan nykyisiin palveluihin perustuvaa hinnoittelumallia. Järjestäjäkunnat määrittävät kokeiluun osallistuville asiakkaille henkilökohtaisen budjetin arvon, johon sisältyvät kaikki henkilökohtaiseen budjettiin sovitut palvelukokonaisuudet. Hinnoittelun perusteena ovat palvelun järjestäjäkuntien oman tuotannon kustannukset. (Hinnasto LIITE 2)

Kukin palveluntuottaja määrittelee itse tuottamiensa palvelujen hinnat. Hinnat ovat palveluntuottajia sitovia, eikä asiakkaalta voi periä muita kuin julkisessa luettelossa esitettyjä hintoja. Asiakas maksaa henkilökohtaisella budjetilla järjestetyistä palveluista, mm. kotihoito, omavastuusuutena asiakasmaksulaissa (734/1992) määritellyt maksut. Tulositonomainen omavastuu määritetään henkilökohtaisen budjetin arvoa laskettaessa, ja jonka palveluntuottaja perii asiakkaalta. Kokeiluun osallistuvan asiakkaan henkilökohtainen budjetti on voimassa enintään kokeilun loppuun saakka.

5.5 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työlaissa sääntöä. Tuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä, riittävästä ammattitaidosta, työturvallisuudesta, työterveydenhuollosta sekä täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta.

Palveluntuottajien palveluksessa toimivien lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien, sosiaaliohjaajien, lähi- ja perushoitajien sekä muiden sitä edellyttävien henkilöiden tulee olla Valviran rekisteriin merkittyjä terveyden- tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä tietoturva- ja tietosuojaohteita. Vaitiolovelvollisuus jatkuu vaikka sopimus päättyisikin.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan että palveluntuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteriä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen on siitä ilmoitettava järjestäjälle. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

5.6 Asiakastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Asiakas- ja potilastietojen käsittely edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Keskeisimmät lait jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa ovat henkilötietolaki (523/1999), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/23007), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015), julkisuuslaki (621/1999) sekä arkistolaki (831/1994). Terveysministeriön erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) sekä EU:n yleinen tietosuojasetus (EU)2016/679.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia säädöksiä ja määräyksiä sekä erityistä huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä järjestäjän omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan.

Mikäli järjestäjä joutuu rekisterinpitäjänä korvaamaan henkilötietolain 47 §:n perusteella vahinkoja palveluntuottajan toiminnasta on järjestäjällä oikeus periä maksetut korvaukset palveluntuottajalta.

5.6.1 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveyspalveluissa käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat henkilötietolain tarkoittamia henkilötietoja. Palvelun järjestävä kunta on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Asiakirjat jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä ja toteutettavassa palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä ja arkistonnista.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän rekisteriselosteen palvelun tuottamiseen tarkoitettussa toimitilassa.

Henkilötietojen käsittelyn lain- ja asianmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä henkilö.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyynnön tai korjaamisvaatimus esitetään rekisterinpitäjäkunnan ohjeistuksen mukaisesti. Rekisteröidyllä on oikeus käyttää tarkastusoikeuttaan maksutta kerran vuodessa.

5.6.2 Arkistointi

Palveluntuottajan on viimeistään palvelutapahtuman päättyessä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle arkistoitavaksi. Palveluntuottajan jotka eivät käytä rekisterinpitäjän potilas-/asiakastietojärjestelmiä on luovutettava palvelun järjestäjälle kaikki asiakasta koskevat asiakasasiakirjat paperisessa muodossa. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päättyttyä kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat omista järjestelmistä joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse. Asiakassuhteen päättyessä palvelusta syntyvät manuaaliset asiakirjat tulee toimittaa rekisterinpitäjälle ohjeiden (LIITE 3) mukaisesti arkistoitavaksi.

5.6.3 Tietoturva- ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia säädöksiä henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan soveltuvin osin palvelun järjestäjän tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista. Tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ovat aina henkilökohtaisia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilöstönsä osalta samoja tietosuojaperiaatteita kuin palvelun järjestäjä. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava.

5.6.4 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista (254/2015) edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi palveluiden järjestäjälle asiakkaan hoidossa tapahtuneet asiakassuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset, joita ovat esimerkiksi sairaalassa olo, lomajaksot, muut poissaolot ja palveluiden päättymisen tarve.

Mikäli palvelusetelituottajaksi vahvistettu toimijalla on käytössään palveluiden järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmää, voidaan hänelle antaa oikeus asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön myös palvelusetelitoiminnassa.

6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan rikkoessa tämän dokumentin periaatteita ja ehtoja, on palvelun järjestäjällä oikeus käyttää seuraavia oikaisukeinoja:

Huomautus

Kirjallinen huomautus palvelun tuottajalle, jos:

- Ø Palveluntuottajan laatu palveluissa poikkeaa sovitusta
- Ø Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Ø Palveluntuottaja ei noudata kokeilun periaatteita ja ehtoja

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomauksen saatuaan.

Varoitus

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden kuluessa järjestäjän huomautuksesta korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta. Järjestäjällä on oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus.

Hyväksyminen peruuttaminen

Järjestäjällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen tämän asiakirjan kohteena olevan kokeilun osallistumisesta ja peruuttaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli;

- Ø Palveluntuottaja ei ole korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta järjestäjän varoituksesta huolimatta 14 vuorokauden sisällä varoituksen saamisesta.
- Ø Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa joutua asetetuksi selvitystilaan.
- Ø Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- Ø Palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palveluiden järjestäjän tekemien kohtuullisten päivitysten mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätehon kyseistä päivitystä koskevasta lainvoimaisesta päätöksestä.
- Ø Palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun kyseessä olevia palveluja tuottavan toimijan.

SANASTO

Asiakas Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävä henkilö, joka osallistuu kokeiluun. 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. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).

Asiakasmaksu Potilaalle tuleva maksu, joka on vastaava kuin järjestäjäkunnan omassa toiminnassaan vastaavista palveluista perimä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittama maksu.

Asiakas- ja palveluohjaus

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Palveluohjaaja huolehtii asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiensa palvelujen suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta sekä huolehtii, että asiakkaan asiat etenevät suunnitelman mukaisesti. Lisäksi palveluohjaus sisältää neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat sekä hyvinvointia ja osallisuutta edistävät palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.

Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty palvelusuunnitelma asiakkaan tarvitsemista palveluista. Palvelusuunnitelmaa kutsutaan tässä HB-kokeilussa asiakassuunnitelmaksi.

Asiakkaan valinta Asukkaasta tulee palveluntuottajan asiakas, kun hän on valinnut palveluntuottajan omakseen järjestäjän ylläpitämässä sähköisessä valintajärjestelmässä tai palveluntuottajan toimipisteessä. Järjestäjä maksaa tuottajalle valinnan tehneiden asiakkaiden palveluiden käyttöön määräytyvät asiakassuunnitelman mukaiset kustannukset.

Henkilökohtainen budjetti

Henkilökohtainen budjetti tarkoittaa asiakkaalle annettua rahaa, jolla hän voi hankkia tarvitsemansa tuen ja palvelut haluamallaan tavalla ja haluamaltaan taholta. Henkilökohtainen budjetti perustuu avun ja tuen tarpeiden arviointiin.

Palvelunjärjestäjä

Palveluista järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä.

Omavastuuosuus

Se osuus palveluntuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämä palvelusetelin arvo ei kata, joka jää asiakkaalle maksettavaksi. Omavastuuosuudesta ei myönnetä kotitalousvähennystä. Määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi palvelunjärjestäjälle.

Palveluntuottajaksi listautuminen

Kokeiluun ilmoittautuminen edellyttää, että palveluntuottaja täyttää järjestäjän eli kunnan/kuntayhtymän asettamat kokeilukohtaiset edellytykset ja vähimmäisvaatimukset.

Palveluseteli Sitoumus, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveystalvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäänteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja toimintaa ohjaa palvelusetelilaki (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)

Palveluntuottaja

Palvelujen tuottajaksi listautunut yksityiset ja kolmannen sektorin palveluntuottajat, jotka täyttävät kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Yksikkö Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa palveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

LIITE 1. Palvelukuvaukset

Tulee erikseen hyväksyttäväksi

LIITE 2. Hinnasto

Hinnasto laitetaan liitteeksi kun tuotteistus saadaan valmiiksi, tulee erikseen hyväksyttäväksi

VANHUSPALVELUT;

kotihoito (h)	x €/h
kotihoidon tukipalvelut (h)	x €/h
päivätoiminta (krt)	x €/krt

VAMMAIS- JA KEHITYSVAMMAPALVELUT:

henkilökohtainen apu (h)	x €/h
päivätoiminta (krt)	x €/krt

LIITE 3. Arkistointiohje

Tulee erikseen hyväksyttäväksi