

Tuomo Melin, Turo Koila, Minna Tuominen-Thuesen ja Sami Uotinen

Palveluseteli- opas

Käsikirja palvelusetelin käyttöönotolle ja hinnoittelulle

KL-KUSTANNUS

Palveluseteli- opas

Käsikirja palvelusetelin käyttöönotolle ja hinnoittelulle

© tekijät ja Sitra 2012

Kustantaja: KL-Kustannus Oy

Ulkoasu: Minna Ruusinen / Miks´ei! Oy

Tämä teos kuuluu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran julkaisusarjaan
(Sitra 302)

ISSN 1457-5736 (verkkajulkaisu)

ISBN 978-951-563-849-6 (PDF) www.sitra.fi

ISBN 978-951-98498-9-8 (nid.)

Hakapaino Oy

Helsinki 2012

Esipuhe	5
1. Johdanto	7
I PALVELUSETELI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA	9
2. Mikä on palveluseteli?	9
3. Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä	11
4. Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen	14
II PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA	17
5. Miksi kunnan kannattaa tehdä sääntökirja?	17
6. Mitä sääntökirja sisältää?	18
6.1 Sääntökirjan yleinen osa – lainsäädäntöön perustuvat hyväksymisehdot	19
6.1.1 Asiakkaan asema	19
6.1.2 Palveluntuottajan veloitteet	20
6.1.3 Kunnan veloitteet	25
6.1.4 Kunta on rekisterinpitäjä	26
6.1.5 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	27
6.1.6 Verotus	27
6.1.7 Sääntökirjan noudattamisen valvonta ja toiminnan vastuuhenkilöt	28
6.1.8 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika	28
6.1.9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	28
6.2 Sääntökirjan palvelukohtainen osa – palveluun perustuvat hyväksymisehdot	29
III PALVELUSETELIN HINNOITTELUUN JA ARVOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	31
7. Mitä lainsäädäntö määrää palvelusetelin hinnoittelusta?	31
7.1 Perustuslaki	31
7.2 Perustuslakivaliokunnan lausunto	32
7.3 Palvelusetelilainsäädäntö	32
7.3.1 Kohtuullisuus asiakkaan omavastuuosuudessa	32
7.3.2 Palvelusetelin arvon korottaminen	32
7.3.3 Maksuttomat palvelut ja lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet	33
7.3.4 Lisäostot	34
7.3.5 Kotona annettavat palvelut	34
7.4 Palvelun sisältö – asiakkaisiin ja palveluun perustuvat hyväksymisehdot	36
8. Palvelusetelin hinnoittelumallit	37
8.1 Lähtökohtia hinnoittelulle ja hinnoittelun käsitteitä	37
8.2 Palvelun hinta ja palvelusetelin arvo	38
8.3 Markkinatilanteiden kuvauksia	41
IV MITEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA LAADITAAN	43
9. Miten teen sääntökirjan?	43
10. Mitä sääntökirjan kirjoittamisessa tulee ottaa huomioon?	44
LIITTEET:	
Liite 1. Palvelusetelilainsäädäntö	46
Liite 2. Palvelusetelihakkeen julkaisu	50

Esipuhe

Koko Sitran toimintaa ohjaa visio edistää Suomea kestävästä hyvinvoinnin edelläkävijänä. Erilaiset ohjelmamme, hankkeemme ja kokeilumme tähtäävät siihen, että voimme uudistaa ajattelua hyvästä elämästä: miten sitä toteutetaan ja miten sitä mitataan. Sitran Kuntaohjelmassa edistetään hyvinvointipalveluita niin, että palveluiden saatavuus, laadukkuus sekä valinnanvapaus parantuvat, ja palveluita voidaan tuottaa kustannusvaikuttavasti.

Kuntaohjelman palvelusetelihankkeen tavoitteena oli kansalaisten valinnanvapauden lisääminen ja kansalaisten valinnanvapautta lisäävien toimintamallien laajentaminen kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tavoitteen edistämiseksi tehdään konkreettisia toimenpiteitä, kokeiluja ja ratkaisuja kuntien kanssa. Nyt käsillä oleva Palveluseteliopas on tarkoitettu kansalaisille ja erityisesti kuntien luottamushenkilöille ja työntekijöille madaltamaan kynnystä ottaa kansalaisten valinnanvapautta edistäviä toimintamalleja käyttöön kunnissa. Palvelusetelioppaan keskeisenä lähtökohtana on, että valinnanvapaus toteutuu kansalaisen tuloista riippumatta.

Sitran puolesta haluan kiittää kaikkia palvelusetelihankkeeseen osallistuneita kansalaisia, kuntien luottamushenkilöitä ja työntekijöitä, jotka uskalsivat rohkeasti lähteä kehittämään kansalaisten päätöksentekoa ja itsemääräämisoikeutta lisäävää toimintamallia sekä näin uudistamaan suomalaista sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää.

Sitran palvelusetelihankkeen puolesta toivon tämän oppaan kannustavan Sinua osallistumaan sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauden kehittämiseen.

johtaja

Antti Kivelä

Sitra

1. Johdanto

Palveluseteliopas on jaettu neljään osaan.

Luvussa I kerrotaan, mikä on palveluseteli, vastataan kansalaisten tekemiin kysymyksiin palvelusetelin käytöstä ja kuvataan palvelusetelin myöntämisen prosessi.

Luvussa II on esitetty palvelusetelin sääntökirjan tarkoitus ja sisältö. Sääntökirjan sisältö muodostuu lainsäädäntöön perustuvista hyväksymisehdoista ja palveluun perustuvista hyväksymisehdoista.

Luvussa III esitellään palvelusetelijärjestelmään liittyvä lainsäädäntö sekä palvelusetelin hinnoitteluun ja arvoon vaikuttavat tekijät. Lisäksi esitetään erilaisia markkinatilanteita ja niihin liittyviä kysymyksiä.

Luvussa IV opastetaan, miten sääntökirja laaditaan ja mistä saa tarvittaessa apua. Luvussa esitetään lyhyesti sääntökirjan laadinnassa huomioon otettavat, keskeisimmät tekijät.

I PALVELUSETELI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

2. Mikä on palveluseteli?

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Kunta tai kuntayhtymä voi käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveyspalveluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä kunta arvioi palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti.

Palvelusetelin käyttämisessä 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 palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta päättää

- palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta,
- palvelusetelillä hankittavista palveluista,
- palveluntuottajien hyväksymisehdoista ja
- palvelusetelin arvosta.

Palveluseteli konkreettisena maksuvälineenä ei tarkoita pelkästään painettua palveluseteliä, vaan palvelusetelinä voi toimia myös esimerkiksi sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Mitä palvelusetelilaisissa säädetään kunnasta, koskee myös kuntayhtymää.

Palveluseteliin liittyviä käsitteitä

Asiakkaan omavastuu = palvelun hinta – palvelusetelin arvo
Palvelun hinta = palveluntuottajalle palvelusta maksettava hinta
Palvelusetelin arvo = kunnan maksama osuus palvelun hinnasta
Omavastuu = asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta

Tulosidonnaisella palvelusetelillä

tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan. Palvelusetelin arvon suuruudelle määritellään vähimmäis- ja enimmäisarvo kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti. Mitä suuremmat ovat tulot, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu.

Tasasuuruisella palvelu-

setelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.

Hintakatto

Hintakatolla tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi. Tätä kutsutaan hintakaton asettamiseksi.

Markkinahinta

Kunta antaa palvelusta maksettavan hinnan muodostua vapaasti markkinoilla. Kunta ei ota kantaa palveluntuottajan hinnoitteluun, vaan asiakkaan kunnan palvelusta maksama hinta määräytyy markkinoiden ehtoilla.

3. Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä

Palvelusetelin Facebook-sivustolla pyydettiin kansalaisia esittämään kysymyksiä palvelusetelistä 2009 käydyssä kansalaiskeskustelussa. Tähän on koottu palvelusetelin käytön kannalta keskeisimmät kansalaisten esittämät kysymykset vastauksineen. Julkaisu "Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä" ilmestyi keväällä 2010 ja on hyödynnettävissä kaikissa kunnissa.

1. Mitä hyötyä palvelusetelistä on asiakkaalle?

Palveluseteli antaa asiakkaalle valinnan mahdollisuuden kunnan ja kuntayhtymän järjestämissä sosiaali- ja terveystalvissa. Jos kunta on järjestänyt palvelun itse tai hankkinut sen muulta taholta, asiakkaan ei yleensä ole mahdollista valita palveluntuottajaa.

2. Millä perusteella palvelusetelin voi saada, mitä kaikkia palveluja palvelusetelillä voi kustantaa, kenelle palveluseteli on suunnattu ja miten sen saa?

Ensiksi asiakkaalla tai potilaalla on sosiaali- tai terveystalvuihin liittyvä palvelutarve, johon hän hakee kunnalta apua. Jos kunta käyttää palveluseteliä ko. palvelun tuottamiseen, asiakas voi ilmoittaa haluavansa palvelua varten palvelusetelin. Aivan ehdotonta oikeutta palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin ei asiakkaalle ole, vaikka palveluseteli olisikin kunnassa käytössä.

3. Kuka palvelusetelin myöntää, mitä sillä saa ja mihin se käy?

Kunta (tai kuntayhtymä) myöntää palvelusetelin ja päättää sen käyttökohteista ja palvelusetelin sopivuudesta asiakkaalle, joilla on todettu palvelutarve. Kunta voi käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveystalvissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat.

Kunnan käyttäessä palveluseteliä sillä on velvollisuus ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakkaan mielipide tehdessään päätöstä palvelusetelin myöntämisestä.

Asiakkaalla ei ole kuitenkaan oikeutta vaatia palveluseteliä, vaan asiakkaan oikeus palvelusetelin saamiseen on sidottu kunnan valintaan käyttää palveluseteliä asiakkaan tarvitsemien palvelujen järjestämiseen, kunnan palvelusetelitoimintaan varaamiin määrärahoihin ja niiden riittävyteen sekä sosiaali- ja terveystalvun ammattihenkilön suorittamaan arviointiin asiakkaalle soveltuvasta palvelusta. Esimerkiksi sairauden asianmukaiseen hoitoon voi liittyä seikkoja, jotka estävät palvelusetelin käytön, vaikka asiakas sitä haluaisi.

Asiakkaan palvelun tai hoidon tarve on arvioitava ennen palvelusetelin myöntämistä. Tarpeen arviointi voidaan tehdä eri tavoin, esimerkiksi arvioimalla tarve potilaan tai asiakkaan kertomien esitetietojen ja hänestä tehtyjen selvitysten ja tutkimusten perusteella.

4. Jos ei halua palveluseteliä, vaan perinteisen ilmaisen kunnan tai valtion palvelun, voiko palvelusetelistä kieltäytyä?

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin. Asiakkaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä palvelusetelin vastaanottamisesta. Viranomaisen tulisi aina kertoa asiakkaalle kyseisestä vaihtoehdosta.

Asiakkaan kieltäytymisoikeuden vuoksi kunnalla ei ole pääsääntöisesti mahdollisuutta järjestää sen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa palvelua pelkästään palvelusetelillä, sillä kunnalla tulisi olla tarjota asiakkaalle vaihtoehtona myös toisella tapaa järjestetty palvelu. Asiakkaan kieltäytyminen palvelusetelistä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaalle syntyisi vahvempi oikeus saada kunnan itse tuottamia tai ostopalveluna hankkimia palveluja kuin hänellä lain nojalla muutoin olisi.

Asiakas voi vaatia palvelun järjestämistä muulla tavalla ja asiakasmaksulain mukaisesti hinnoiteltuna esimerkiksi tilanteessa, jossa hän kokisi palvelusetelillä tuotettavan palvelun omavastuuosuuden jäävän liian korkeaksi tai olisi muutoin haluton toimimaan kuluttajan tavoin palveluja valitessaan.

5. Miten palvelusetelin käyttö on suunniteltu niille, joilla on edunvalvoja, kuten esimerkiksi kehitysvammaisille? Onko palvelusetelin käyttäjällä ikäraja? Voivatko alaikäiset käyttää palveluseteliä?

Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto. Toisaalta kunnan tulisi varmistaa palvelusetelillä palveluja tuottaessaan asiakkaiden yhdenvertaiset mahdollisuudet valita palveluseteli palvelun järjestämisuudoksi. Heikoimmat asiakasryhmät, kuten iäkkäät, huonokuntoiset tai dementoituneet vanhukset, eivät välttämättä pysty toteuttamaan valintaoikeuksiaan. Myös itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon rajallisesti kyvykkäällä asiakkaalla tulisi halutessaan olla mahdollisuus muiden vaihtoehtojen vertailuun ja palvelusetelien käyttöön kyvykkäiden henkilöiden tavoin. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan omaiset voisivat sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa ja potilaslain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa avustaa asiakasta palvelusetelin valinnassa ja käytössä. Asiakkaan omaiset tai läheiset eivät kuitenkaan voi tehdä sopimuksia asiakkaan nimissä. Sopimuksia asiakkaan nimissä voivat tehdä lasten osalta huoltajat ja täysi-ikäisten osalta edunvalvoja. Lisäksi asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus saada apua ja neuvontaa kunnan viranomaisilta palvelusetelin käyttämisessä.

Palveluseteli mahdollistaa pienten lasten päivähoitopalvelujen ostamisen yksityisiltä palvelujen tuottajilta yhtenä kunnallisten palveluiden järjestämistapana. Lasten päivähoitosta annetun lain (36/1973) 11 a §:n 1 momentin mukaan lasten päivähoitoa on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä lapsen vanhempien tai muiden huoltajien toivomassa muodossa. Myös tämä tulisi huomioida palvelusetelillä palveluita järjestettäessä.

6. Onko palveluseteli maksullinen? Jos on, mitä se maksaa? Onko olemassa eriarvoisia palveluseteleitä? Maksaako käyttäjä palvelusetelistä omavastuuosuuden?

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan asiakkaalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta hankkimat palvelut kunnan määräämään setelin arvoon asti. Palvelusetelin arvo voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen.

- Tulosidonnainen palveluseteli tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelin arvon suuruudelle määritellään vähimmäis- ja enimmäisarvo kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti.
Esimerkiksi kunta päättää, että palvelusetelin arvo on vähiten ansaitsevilla, pienituloisilla asiakkailla 300 euroa ja suurituloisilla asiakkailla 100 euroa. Mitä suuremmat ovat tulot, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu.
- Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille asiakkaille yhtä suuri asiakkaan tuloista riippumatta.
Esimerkiksi kunta päättää, että palvelusetelin arvo on kaikille asiakkailla sama 200 euroa, asiakkaan tuloista riippumatta.

Lisäksi asiakasmaksulailta maksuttomiksi säädettyjen palveluiden kohdalla arvo tulee määrätä sellaiseksi, ettei asiakas joutuisi maksamaan palvelusta. Poikkeuksena olisivat kuitenkin lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet, joiden kohdalla palvelusetelin arvon tulisi vastata yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen arvoa. Asiakkaalla olisi mahdollisuus hankkia yksilöllistä tarvetta vastaavaa apuvälinettä kalliimpikin apuväline, jolloin hänen tulisi itse maksaa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnaero.

Lisäksi kunnalla on velvollisuus yksittäistapauksissa määritellä palvelusetelin arvo korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulon edellytykset tai lakisääteinen elatusvelvollisuus vaarantuisivat asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuuosuiden vuoksi.

7. Miten kunta valitsee palveluntuottajat? Voiko saamansa palvelusetelin käyttää muualla kuin omassa asuinkunnassaan?

Kunta valitsee hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja on hyväksyttävä palvelusetelituottajaksi, kun se täyttää kunnan asettamat hyväksymiskriteerit. Hyväksytty palveluntuottaja voi sijaita myös naapurikunnassa. Esimerkiksi palveluasumisen osalta on hyväksymiskriteerejä laadittaessa pohdittava, miten esimerkiksi perusterveydenhuollon palvelut järjestetään.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty, tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

8. Miten kunnat seuraavat palvelun laatua? Takaako palveluseteli esimerkiksi vanhukselle palvelun hyvän laadun?

Lähtökohtaisesti palvelusetelillä tuotetulta palvelulta edellytetään vastaavaa laatua kuin kunnan tuottamilta palveluilta. Kunnan on huolehdittava sosiaali- ja terveyspalvelujen riittävästä laadusta huolimatta siitä, järjestääkö se palvelut itse tai antaako se palvelusetelin kuntalaisen käyttöön.

Kunnan tulee valtiosuosuuslain 4 §:n 3 momentin mukaan varmistua siitä, että sen ostopalveluna tai palvelusetelillä järjestämät palvelut vastaavat laadultaan sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta säädetään lisäksi erikseen laeissa yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990). Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaan valvontaviranomaisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitettua kunnan toimielintä tai sen määräämää viranhaltijaa, aluehallintovirastoa sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoa. Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 13 §:n 2 momentin mukaan laissa tarkoitettujen palvelujen ohjaus ja valvonta kuuluu lääninhallitukselle sekä 13 §:n 3 momentin mukaan tietyissä tapauksissa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Kunnassa valvontaviranomaisena toimii kansanterveyslain 6 §:ssä tarkoitettu monijäseninen toimielin.

4. Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen

Kunta (tai kuntayhtymä) myöntää palvelusetelin, päättää sen käyttökohteista ja sen sopivuudesta asiakkaille, joilla on todettu palvelutarve. Kunta voi käyttää palveluseteliä niissä sosiaali- ja terveyspalveluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat.

Kunta arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja palvelusetelin sopivuuden asiakkaalle. Kunnalla on velvollisuus, mahdollisuuksien mukaan, ottaa huomioon asiakkaan mielipide päättäessään palvelusetelin myöntämisestä. Asiakkaalla ei ole kuitenkaan oikeutta vaatia palveluseteliä, vaan asiakkaan oikeus palvelusetelin saamiseen on sidottu kunnan valintaan käyttää palveluseteliä asiakkaan tarvitsemien palvelujen järjestämiseen, kunnan palvelusetelitoimintaan varaamiin määrärahoihin ja niiden riittävyyteen sekä sosiaali- ja terveyshuollon ammattihenkilön suorittamaan arviointiin asiakkaalle soveltuvasta palvelusta. Esimerkiksi sairauden asianmukaiseen hoitoon voi liittyä seikkoja, jotka estävät palvelusetelin käytön.

Asiakkaan palvelun tai hoidon tarve on arvioitava ennen palvelun myöntämistä. Tarpeen arviointi voidaan tehdä monin eri tavoin, esimerkiksi arvioimalla tarve potilaan tai asiakkaan kertomien esitietojen ja hänestä tehtyjen selvitysten ja tutkimusten perusteella. Seuraavassa on kuvattu palvelusetelin myöntämisen prosessiin kuuluvia vaiheita:

Palvelun hakeminen

Palvelun hakeminen tapahtuu palvelukohtaisesti. Asiakas tekee esimerkiksi kirjallisesti hakemuksen palvelusta tai ottaa yhteyttä asiakasohjaajaan. Kunta voi pyytää tuloksetusta hakemuksen yhteydessä.

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakas- ja palvelukohtaisesti. Palveluohjaaja voi tehdä kotikäynnin asiakkaan luo, tai asiakkaan hakemus käsitellään hallinnollisesti kunnan organisaatiossa. Kunta kertoo asiakkaalle kunnan käytössä olevista palvelun järjestämisen vaihtoehtoista:

palvelusetelistä tai kunnan itse tuottamasta tai ostopalveluna hankkimasta palvelusta. Samalla kunta arvioi asiakkaan sopivuuden palvelusetelin käyttäjäksi.

Päätös palvelusta

Päätös palvelusta voi olla kirjallinen hallintopäätös taikka terveydenhuollossa lääkärin tekemä hoitopäätös, joka merkitään potilasasiakirjoihin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaalle tehdään palvelutarpeeseen perustuva palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan omaishoitajan antama hoito, saadut ja/tai tarvittavat sosiaali- ja terveystalvet sekä muut hoidon toteutumiseen vaikuttavat tekijät (esimerkiksi ohjaus vertaisryhmätoimintaan). Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan myös omaishoitajan tuen tarve, kun kyse on omaishoitoperheestä. Yleensä palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä asiakkaalle tehdään tuloksetilvitys, jossa määritellään asiakkaan omavastuu- ja asiakasmaksusuudet.

Esimerkki omaishoidosta

Omaishoidon tuen hakuprosessin vaiheet ja siihen liittyvän palvelusetelin myöntäminen Tampereen kaupungissa.

1. Asiakas hakee omaishoidon tukea kirjallisesti omaishoidon tuen asiakasohjausyksiköstä.
2. Yksikön palveluohjaaja arvioi palvelun tarpeen kotikäynnillä.
3. Palveluohjaaja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä siihen sopivan palvelukokonaisuuden. Palveluohjaaja kertoo asiakkaalle omaishoitoperheen palveluista sekä niiden järjestämistavoista. Asiakas ilmoittaa haluavansa palvelusetelin, ja kunta arvioi asiakkaan sopivuuden palvelusetelin käyttäjäksi.
4. Omaishoidon tuen hakemus käsitellään moniammatillisessa hakemuskokouksessa.
5. Kunta tekee päätöksen omaishoidon tuesta ja päättää palvelusetelin myöntämisestä.
6. Omaishoitosopimus tehdään omaishoitajan kanssa yleensä toistaiseksi voimassa olevaksi.
7. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan tilannetta ja tarvittaessa muuttaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palvelusetelin sopivuutta asiakkaalle arvioidaan palvelutarpeen muuttuessa.

Omaishoidon tukea haetaan kirjallisesti omaishoidontukihakemuksella. Hakemus toimitetaan omaishoidon tuen asiakasohjausyksikön palveluohjaajalle. Yksikkö palvelee keskitetysti koko Tampereen kaupunkia. Hakija liittää hakemuslomakkeeseen ajan tasalla olevan lääkärinlausunnon tai muun lääkärin antaman selvityksen, josta ilmenee hoidon sitovuus ja vaatavuus. Hakemuksen saapumisen jälkeen asiakkaan luo tehdään kotikäynti. Kotikäynnillä arvioidaan hoidettavan palveluntarve ja omaishoidon tuen myöntämisedellytykset. Käynnillä selvitetään yksilöllisesti myös omaishoito- ja perhetilanteeseen soveltuva palvelukokonaisuus sekä laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelusuunnitelmaan

kirjataan hoitajan antama hoito, saadut ja/tai tarvittavat sosiaali- ja terveyspalvelut sekä muut hoidon toteutumiseen vaikuttavat tekijät (esimerkiksi ohjaus vertaisryhmätoimintaan). Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan myös omaishoitajan tuen tarve. Kaupungin on järjestettävä yli 80-vuotiaille ja Kelan erityishoitotukea saaville palvelutarpeen arviointikäynti viikon sisällä hakemuksen saapumisesta.

Omaishoidon tuen hakemus käsitellään hakemuskokouksessa. Moniammatillisessa arviointi-ryhmässä ovat mukana sosiaalityöntekijä, lääkäri, asiakasohjauspäällikkö ja kotihoidon vastaava ohjaaja. Tuen antaminen perustuu aina viranhaltijan kirjalliseen päätökseen. Päätös annetaan tiedoksi asiakkaalle.

Omaishoitajan kanssa tehdään omaishoitosopimus. Sopimus omaishoidon tuesta tehdään toistaiseksi voimassa olevaksi tai erityisistä syistä määräajaksi. Sopimukseen liitetään palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä tiedote hoidettavan ja hoitajan oikeuksia koskevista omaishoitolain säännöksistä sekä niiden soveltamisesta. Päätökset hoidettavalle annettavista sosiaalihuollon palveluista voidaan sisällyttää omaishoidon tuesta tehtyyn päätökseen. Tukeen voi sisältyä myös omaishoitajalle annettavia sosiaalipalveluja. Terveystieteiden palveluissa noudatetaan terveydenhuoltoa koskevaa lainsäädäntöä.

Jos omaishoidon tuesta tehtävä päätös on kokonaan tai osittain kielteinen, hylkäämisen perusteet on ilmoitettava päätöksessä (Hallintolaki 434/2003). Tällöin on huolehdittava hakijan riittävästä ohjauksesta ja neuvonnasta muiden julkisten tai yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin. Jos asiakas on tyytymätön omaishoidon tuen päätökseen, hänellä on oikeus tehdä oikaisuvaatimus ja saattaa asia monijäsenisen toimielimen käsiteltäväksi. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982.)

Asiakkaan tilannetta seurataan jatkuvasti. Perheen tilanne voi muuttua esimerkiksi hoidon vaativuuden lisääntyessä. Myös palvelusetelin sopivuutta asiakkaalle arvioidaan palvelutarpeen muuttuessa.

II PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

5. Miksi kunnan kannattaa tehdä sääntökirja?

Palvelusetelilainsäädännön mukaan kunta ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä hankittavissa palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytyyn palveluntuottajan välille. Sopimus palvelun hankkimisesta tehdään asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät suoranaisesti kohdistu kuntaan, mutta välillisesti aina.

Palvelusetelilainsäädännön mukaan kunta on aina viime kädessä velvollinen huolehtimaan asiakkaista, joille se on myöntänyt palvelusetelin. Tästä syystä kunnan kannattaa huolehtia siitä, että asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suhde on tasa-arvoinen ja toimiva. Sääntökirjalla kunta siis sääntelee asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta.

Jos asiakas haluaa, hän voi luopua palvelusetelin käytöstä, esimerkiksi riitatilanteessa, ja palata takaisin kunnan muulla tavoin järjestämien palvelujen asiakkaaksi.

Sääntökirjassa asetetuilla palveluntuottajien hyväksymisehdoilla pyritään turvaamaan kaikkien, erityisesti ns. heikkojen asiakasryhmien, oikeudet etukäteen ennen sopimuksen solmimista.

Sääntökirjalla kunta varmistaa, että sopimussuhde asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on tasapuolinen.

Sääntökirjalla kunta ilmoittaa kuntalaisille palvelusetelillä hankittavat palvelut ja palvelukokonaisuudet, asiakkaat, jotka voivat palvelusetelin saada ja sen, miten palvelusetelin arvo ja palvelun hinta muodostuvat. Tällä tavoin kunta hallitsee sille koituvia kustannuksia palvelusetelillä järjestettävistä palveluista ja kykenee paremmin suunnittelemaan omassa tuotannossa tarvittavan kapasiteetin.

Sääntökirjalla kunta varmistaa, ettei asiakkaalle muodostuva omavastuuosuu nouse liian suureksi ja ettei kunnalle muodostu tilannetta, jossa se on pakotettu nostamaan palvelusetelin arvoa turvatakseen lainsäädännön vaatiman kohtuullisen omavastuuosuuden.

Välttääkseen asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen toimivuudesta ja kanssakäymisen sujuvuudesta kunnan kannattaa määritellä sääntökirjan kautta palveluntuottajan hyväksymisehtoja ja asiakkaaksi valikoituvien kuntalaisten joukkoa.

Kaikilla palveluntuottajilla tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus hakeutua kunnan hyväksymäksi palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajaksi. Kunta voi lähtökohtaisesti hyväksyä kaikki hyväksymismenettelyssä asetut ehdot täyttävät palvelujen tuottajat tai valita niistä kilpailuttamalla vain osan. Palveluntuottajan tulee noudattaa sääntökirjan ehtoja siitä hetkestä lähtien, kun se hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi.

Sääntökirjan avulla kunta varmistaa, että palvelusetelijärjestelmä toimii ja että palvelun laatu on sovitun mukainen.

Sääntökirjassa määrätään palveluntuottajia koskevista vaatimuksista sekä palveluseteliprosessiin liittyvistä asioista. Palveluntuottajiin liittyviin ehtoihin kuuluvat muun muassa vaatimukset henkilökunnan pätevyydestä, toimitiloista ja palvelun sisällöstä. Vastavia esimerkkejä palveluprosessista ovat vaatimukset siitä, kenelle seteli voidaan myöntää, missä ajassa palvelu on tuotettava, miten laatua seurataan ja milloin asiakas poistetaan kunnan omasta palvelujonosta.

6. Mitä sääntökirja sisältää?

Sääntökirjassa määritellään asiakkaan, palveluntuottajan ja kunnan oikeudet ja velvollisuudet. Sääntökirja jakautuu palveluntuottajan hyväksymisehtojen osalta yleiseen ja palvelukohtaiseen osaan.

1. Yleinen osa, joka sisältää lainsäädäntöön perustuvia, ns. pakollisia hyväksymisehtoja.
2. Palvelukohtainen osa, joka sisältää kunnan itsensä asettamia, ns. harkinnanvaraisia hyväksymisehtoja.

Palveluntuottajan on täytettävä sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut hyväksymisehdot. Palvelukohtaisessa osiossa esitettävät harkinnanvaraiset hyväksymisehdot eivät voi olla ristiriidassa lainsäädäntöön perustuvien pakollisten hyväksymisehtojen kanssa.

Sääntökirjassa sovelletaan Suomen lainsäädäntöä ja muun muassa seuraavia lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvahinkolaki (585/1986)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- sosiaalihuoltolaki (710/1982)
- lakia omaishoidon tuesta (937/1983)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
- kuluttajansuojalaki (38/1978).

Sääntökirjojen yleinen osa

Sääntökirjojen yleisessä osassa käsitellään pakollisia, lainsäädäntöön perustuvia hyväksymisehtoja. Pakolliset ehdot koskevat muun muassa palveluntuottajan velvoitteita ja asiakkaan asemaa. Yleisessä osassa käsiteltäviä asioita ovat muun muassa:

- asiakkaan asema
- muistutukset, kantelut, potilasvahinkoiloitukset ja potilasvalitukset
- palveluntuottajan velvoitteet
- kunnan velvoitteet
- vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset
- verotus
- sääntökirjan noudattamisen valvonta ja toiminnan vastuuhenkilöt
- sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika
- palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.

Sääntökirjojen palvelukohtainen osa

Sääntökirjojen palvelukohtaisessa osassa käsitellään harkinnanvaraisia, kunnan määrittelemiä hyväksymisehtoja. Palvelukohtaisessa osassa käsiteltäviä asioita ovat:

- palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat
- aika, jonka kuluessa palvelun piiriin tulee päästä
- palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset
- palvelun sisältövaatimukset
- lisäpalvelut
- palvelupalautteen toimittaminen kunnalle
- erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi
- vastuu virhetilanteista
- palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus
- asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelu- tai hoitojonosta
- kunnan antamat tiedot ja asiakirjat palveluntuottajalle
- palvelusetelin arvo ja palveluiden sallittu hinnoittelu
- tietojärjestelmät.

6.1 Sääntökirjan yleinen osa – lainsäädäntöön perustuvat hyväksymisehdot

6.1.1 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määrittymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määrittyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Asiakkaalle on annettava tieto myös siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Mikäli asiakas valitsee palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Palvelusetelilain säädösten lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus-kumppanilleen, eli palveluntuottajalle.

Palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajansuojalainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu saamastaan hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Tällaisia viranomaisia ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollossa palvelun järjestäminen perustuu hallintopäätökseen, johon yleensä voi hakea muutosta ensivaiheessa oikaisuvaatimuksella kunnan monijäseniseen toimieliimeen esimerkiksi perusturvalautakuntaan. Toimieliimen päätöksestä voi lähtökohtaisesti valittaa hallinto-oikeuteen.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikista edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

6.1.2 Palveluntuottajan veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja, joka sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia, että palveluntuottaja toimittaa kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Yleiset veloitteet

1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI), eli entinen lääninallitus, tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien (Ysteri) rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittava palveluntuottaja on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan.

3. Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kunnan omana palveluna tuottaman palvelun taso. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4. Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

5. Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottajalla on oltava Internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamis aika, palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, mitä hänen on itse korvattava, mikäli tämä jättää peruuttamatta varatun ajan tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle tämän pyynnöstä myös kirjallisessa muodossa.

6. Henkilökunta

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuin omasta toiminnastaan.

7. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä, ennen kuin lasku maksetaan.

8. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

9. Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta. Tällaista ehtoa ei kuitenkaan saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

10. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- 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 syylliseksi elinkeinotoimintaan liittyvään rikokseen.

Muita yleisiä ehtoja palveluntuottajalle

Palveluntuottaja sitoutuu edellä esitettyjen sääntöjen lisäksi täyttämään jatkuvasti kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät tai muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

1. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
2. Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Lisäksi palveluntuottaja toteuttaa asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja myös sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.
3. Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä jatkuvasti turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain sekä viranomaisten määräysten mukaisesti. Sen on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.
4. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin. Palveluntuottajalla tulee olla Internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruuttamatta ajan tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa potilaille tämän pyynnöstä myös kirjallisessa muodossa.
5. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse Internet-sivuilla ilmoittaminaan aikoina.
6. Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilö kuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.
7. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja tai sen johto henkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja sanotun lain 54 §:n nojalla voidaan hankintayksikön päätöksellä sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.

8. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien tutkimus- ja hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
9. Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoidoissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitokäynnin tiedot kunnalle kahden viikon kuluessa hoitokäynnistä. Hoitotietojen tulee olla kunnan käytettävissä, ennen kuin palveluntuottajalle maksetaan palvelusetelin toimenpiteiden mukainen osuus tehdyistä toimenpiteistä.
10. Palveluntuottajan tulee säännöllisesti informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.
11. Palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi 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. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.
12. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.
13. Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
14. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.
15. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

6.1.3 Kunnan velvoitteet

Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista sekä niiden tuottamista palveluista ja hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla Internetissä sekä muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyväksymismenettelyn lisäksi kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Velvoitteet asiakasta kohtaan

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa selvitys asiassa.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrittäessä. Asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot palvelusetelin myöntämistä varten.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittämäksi.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä ja toteutettavassa palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palveluntuottajan ja kunnan 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.

6.1.4 Kunta on rekisterinpitäjä

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Terveystieteiden lain nojalla on vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveystieteiden ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle toimittamastaan asiakirjasta, jotta hän voi esittää asiakirjat terveystieteiden viranomaisille mahdollisten potilasturvako- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopiot saman säilytysajan kuin kunnalle on lain nojalla määrätty asiakirjojen säilyttämisestä. Sama koskee käyttölokiteostoja.

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palveluntuottajan ja kunnan 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 koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjoja käsitellessään myös sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää. Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunta tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään kunnan sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle, eli kunnalle, tai jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää aina tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä ja toteutettavassa palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle pal-

velutapahtuman 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.

6.1.5 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta, ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta 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, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

6.1.6 Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selvästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka tehdään ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi tai terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi, jos kysymyksessä on

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito
- lain nojalla rekisteröity hoito tai lakiin perustuvan oikeuden nojalla toimintaansa harjoittaman terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

6.1.7 Sääntökirjan noudattamisen valvonta ja toiminnan vastuuhenkilöt

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Kun asiakas käyttää palveluseteliä, kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- ja terveystieteiden palveluntuottajaan. Kunta ja palveluntuottaja nimeävät henkilön, henkilöt tai tietyssä asemassa olevat henkilöt, jotka toimivat yhteis- ja vastuuhenkilöinä palvelusetelitoiminnan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottamisessa.

6.1.8 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kahden kuukauden kuluessa muutostoimituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutostoimituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kaksi kuukautta muutostoimituksen toimittamisesta. Yleensä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

6.1.9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- 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 syylliseksi elinkeinotoimintaan liittyvään rikokseen.

6.2 Sääntökirjan palvelukohtainen osa – palveluun perustuvat hyväksymisehdot

1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Tässä määritetään ne asiakkaan ominaisuudet, jotka mahdollistavat tai estävät palvelusetelin myöntämisen. Kunnalla on oikeus päättää, kenelle palveluseteli myönnetään.

2. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun määräaika

Tässä määritetään enimmäisaika, jolloin viimeistään palveluntuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelusetelillä tuotettava palvelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon alan lainsäädännössä on määritelty osalle palveluista enimmäisaika, jonka kuluessa palvelun tuottamisen tulee tapahtua. Nämä määräykset on huomioitava myös sääntökirjassa. Palvelun tuottamisen tulisi aina tapahtua kohtuulliseksi määritellyn ajan kuluessa.

3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Tässä määritetään muun muassa koulutus- ja kokemusvaatimukset, jotka palveluntuottajan henkilökunnalta vaaditaan. Henkilökunnan koulutus- ja kokemusvaatimukset ovat suoraan sidoksissa palvelun laatuun. Vähimmäisvaatimus määritellään laissa. Henkilökunnan pätevyysvaatimukset voivat olla sidoksissa esimerkiksi tietyn tutkinnon suorittamiseen, kokemusvuosiin, toimenpiteiden lukumäärään ja muihin ammatillista pätevyyttä osoittaviin seikkoihin.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Tarkoituksena on, että palvelu käsittää vähintään sääntökirjassa määritellyn sisällön ja palvelun laadun. Palvelun sisältövaatimuksissa määritellään, mitä palvelun tuottaminen sisältää. Sisällön määrittelyssä voidaan hyödyntää kunkin toimialan hyviä palvelu- ja hoitokäytäntöjä.

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Tässä määritetään sellaiset palveluun liittyvät lisäpalvelut, jotka asiakas maksaa täysimääräisesti itse.

6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle on aina palveluntuottajan vastuulla. Kunta säilyttää palvelusetelin yhteydessä syntyvät asiakirjat omissa rekistereissään. Kohdassa määritetään palvelupalautteen muoto ja aika, jonka kuluessa palaute on toimitettava kunnalle.

7. Erytisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Ne laatumittarit, joita palveluntuottajien tulee seurata, määrittää kunta. Lisäksi määritellään palvelun laadun raportointimuoto ja aika, jonka kuluessa raportointi on suoritettava kunnalle.

8. Vastuu virhetilanteista

Tässä määritetään ne virhetilanteet, joista palveluntuottaja ja kunta vastaavat.

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kyseisen määräyksen tavoitteena on turvata palvelusetelin myöntäjän ja palveluntuottajan riippumattomuus. Kohdassa määritetään kielletyt kaksoisroolutilanteet. Riippumattomuudesta voidaan määrätä esimerkiksi seuraavasti:

Kunnan palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

10. Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Tässä voidaan määritellä se, milloin palvelusetelin saanut asiakas poistetaan kunnan omasta palvelujonosta.

11. Kunnan antamat tiedot palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tulee saada tarpeelliset tiedot asiakkaasta. Sosiaali- ja terveyspalveluissa palvelu- ja hoitohistorian tuntemus on välttämätöntä, jotta palvelu voidaan suorittaa asianmukaisesti. Tässä määritetään ne tiedot, jotka kunta antaa palveluntuottajalle ennen palvelun tuottamista.

12. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Tätä aihetta käsitellään tarkemmin luvussa 8.

13. Tietojärjestelmät

Palveluntuottajilta voidaan vaatia sellaista tietojärjestelmää, jolla tiedot voidaan siirtää kunnan järjestelmään. Vaatimukset tarvittavista tietojärjestelmistä määritetään sääntökirjassa.

III PALVELUSETELIN HINNOITTELUUN JA ARVOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

7. Mitä lainsäädäntö määrää palvelusetelin hinnoittelusta?

Palvelusetelilainsäädännön perusajatus on, että asiakkaalle jäävää omavastuusuutta ei sidota sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettuun lakiin. Omavastuusuudet voivat ylittää asiakasmaksulaissa säännellyt maksujen enimmäismäärät.

Kuntien luottamushenkilöt päättävät palvelusetelin hinnoittelupolitiikan valinnasta ja käytettävästä hinnoittelumallista. Hinnoittelupäätös on tehtävä niin, että kaikilla kansalaisilla on tuloista ja varallisuudesta riippumatta mahdollisuus valinnanvapauteen. Käytännössä monet palvelusetelien hinnoittelupäätökset tehdään siten, että pienituloisten omavastuu asetetaan joko samaksi tai lähelle julkisen palvelun asiakasmaksua. Näin tehty hinnoittelu antaa kaikille mahdollisuuden käyttää palvelusetelillä hankittavia palveluja.

7.1 Perustuslaki

19 § Oikeus sosiaaliturvaan

Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Lailta taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.

Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukeaa asumisen omatoimista järjestämistä.

Suomen perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään. Sosiaali- ja terveyspalvelujen riittävyttä arvioitaessa lähtökohtana on pidetty sellaista tasoa, joka luo kansalaiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Perustuslain mukaan ”Jokaisella kansalaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaan”. Palveluseteli on yksi tapa toteuttaa julkiselle vallalle perustuslaissa asetettua velvollisuutta turvata kansalaisille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

7.2. Perustuslakivaliokunnan lausunto

8 § Palvelusetelin arvon korottaminen

Palvelusetelin arvoa on korotettava 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Perustuslakivaliokunta edellytti lausunnossaan palvelusetelin lakiesityksestä, että kunnalla on mahdollisuuden sijaan velvollisuus korottaa palvelusetelin arvoa, jotta vaatimus riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamisesta toteutuu perustuslain 19 §:n mukaisesti.

Perustuslakivaliokunnan lausunto tarkoittaa, että palveluista perittävät maksut tulee määritellä siten, etteivät ne siirrä palveluja niitä tarvitsevien tavoittamattomiin. Tämä tarkoittaa, että kunnalla ja sen luottamushenkilöillä on vastuu palvelusetelin arvon määrittämisestä ja asiakkaan omavastuusuuden päättämisestä. Käytännössä tulisi pyrkiä siihen, että kaikilla kansalaisilla olisi tuloista ja varallisuudesta riippumatta mahdollisuus hyödyntää palvelusetelin tarjoamaa valinnanvapautta.

7.3. Palvelusetelilainsäädäntö

7.3.1 Kohtuullisuus asiakkaan omavastuusuudessa

7 § Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuusuus.

Pykälän 1 momentin mukaan kunnan tulee määritellä palvelusetelin arvo asiakkaan kannalta kohtuulliseksi. Kohtuullisuutta arvioitaessa tulee huomioida eri palvelun järjestämistavoilla syntyvät kustannukset ja asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuusuus. Kohtuullisuusvaatimuksen mukaisesti palvelusetelin arvo on määriteltävä niin, että palvelusetelistä muodostuu asiakkaalle todellinen vaihtoehto palvelun käyttämiseen. Toisaalta kunnan maksuosuus, palvelusetelin arvo, ei voi muodostua kohtuuttomasti vastaavan palvelun omia tuotantokustannuksia suuremmaksi.

7.3.2 Palvelusetelin arvon korottaminen

8 § Palvelusetelin arvon korottaminen

Palvelusetelin arvoa on korotettava 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Palvelusetelin arvoa on korotettava 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu. Arvon korotuksen tarve tulee arvioida yksittäisinä tapauksina.

Säännöksen tarkoitus on alentaa asiakkaalle palvelun hinnasta maksettavaksi jäävää omavastuuosuutta. Säännös on yhteneväinen asiakasmaksulain 11 §:n 2 momentin kanssa, jossa kunnalla on mahdollisuus alentaa asiakasmaksua tai jättää se perimättä. Palvelusetelin arvon korottaminen olisi näin ensisijainen toimenpide suhteessa toimeentulotuen myöntämiseen.

Tavoitteena on, että asiakkaalla on tuloista ja varallisuudestaan riippumatta yhdenvertainen oikeus kaikkiin kunnallisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Palvelusetelin arvoa korottamalla palvelusetelillä järjestettävä palvelu ei siirtyisi asiakkaan ulottumattomiin. Säännöksellä varmistetaan, että kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus käyttää palveluseteliä.

7.3.3 Maksuttomat palvelut ja lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet

7 § Palvelusetelin arvon määräytyminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Tästä poiketen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että sillä voi hankkia asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen. Asiakas saa kuitenkin halutessaan hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman apuvälineen, jolloin hänen tulee itse maksaa valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanero.

Palvelusetelilainsäädännön 7 pykälän 2 momentissa säädetään, että asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuutta.

Samassa momentissa on kuitenkin poikkeus maksuttomuudesta asiakasmaksulain 5 §:n 1 momentin 7 kohdassa tarkoitettujen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden osalta. Palvelusetelin arvo on määriteltävä sellaiseksi, ettei asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuutta silloin, kun hän hankkii palvelusetelillä yksilöllistä tarvettaan vastaavan tavanomaisen apuvälineen. Jos asiakas haluaisi kuitenkin hankkia tätä kalliimman apuvälineen, asiakkaan maksettavaksi jää hänen valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen osuus. Näin esimerkiksi syöpää sairastava henkilö voisi ostaa yksilöllistä tarvettaan vastaavaa tavanomaista peruukkia kalliimman luonnonkuituperuukin, jos hän on valmis maksamaan tuotteiden välisen hintaeron.

Käytännössä asiakkaalle maksuttomaksi säänneltyjen palvelujen hankinta palvelusetelillä toteutuu esimerkiksi niin, että kunta määrittelee palvelusetelille käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Hyväksytyjen palvelujentuottajien listalla ovat ne palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun kyseisellä hinnalla. Käytännössä tämä tarkoittaa hinnoittelumallina ns. hintakattomallia.

7.3.4 Lisäostot

7 § Palvelusetelin arvon määräytyminen

Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta.

Ehdotetun 4 momentin mukaan palvelusetelin arvoa määriteltäessä ei huomioida palveluja, jotka asiakas itse ostaa suoraan palvelujen tuottajalta. Asiakkaan itse ostamilla palveluilla tarkoitetaan sellaisia palveluita, jotka eivät sisälly asiakkaalle tämän palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadittuun palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelmaan ja joiden ostoa varten palveluseteliä ei ole myönnetty.

Asiakkaan hankkiessa palvelusetelillä tarvittavan palvelun voi hän halutessaan ostaa palvelutarvetta vastaavan kalliimman palvelun. Asiakas on lisäoston valinnalla hyväksynyt suuremman omavastuusuuden ja maksaa sen palveluntuottajalle.

Asiakas voi halutessaan ostaa omalla kustannuksellaan myös muita kuin palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvia palveluja palveluntuottajalta. Kyseinen lisäosto ei kuulu palvelusetelijärjestelmän piiriin.

Valinnanvapaus tukee lisäostojen mahdollisuutta. Jokaisella on oikeus käyttää tuloja ja varansa haluamallaan tavalla. Palveluntuottajille asetetuissa hyväksymiskriteereissä voi kunta ottaa kantaa mm. lisäostoihin ja palvelujen markkinointiin.

7.3.5 Kotona annettavat palvelut

10 § Palvelusetelin arvon määräytyminen kotona annettavissa palveluissa

Kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon -määräytymisestä säädetään sosiaalihuoltolain 29 a–29 g §:ssä ja kansanterveyslain (66/1972) 20 §:ssä.

Kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi tarkoitettujen palvelusetelin hinnoittelua on poikkeuksellisesti säännelty lailla. Palvelusetelilainsäädännön mukaan kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määräytyy edelleen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa ja kansanterveyslain 20 §:ssä.

Lakeja sovellettaessa on hyvä huomata, että palvelusetelilaki on yleislaki, ja sosiaalihuoltolaki sisältää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon erityissäännökset. Ristiriitatilanteessa erityissäännökset menevät yleissäännösten edelle.

Säännöllinen kotihoito

Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelusetelin **enimmäisarvo on vähintään 25 euroa** tunnilta 1.1.2012 alkaen. Enimmäisarvoisen setelin saa talous, jonka bruttotulot eivät ylitä annettua alinta tuloarajaa. Setelin arvon on oltava tuloista riippumatta kuitenkin **vähintään 7 euroa** tunnilta.

TAULUKKO 1. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelusetelin tulorajat ja vähennysprosentit 1.1.2012 alkaen.

kotitalouden koko, henkilöä	tuloraja €/kk	vähennysprosentti
1	528	35
2	975	22
3	1 528	18
4	1 890	15
5	2 288	13
6	2 627	11

Jos kotitalouden henkilöluku on suurempi kuin kuusi, tulorajaa korotetaan 321 eurolla ja maksuprosenttia alennetaan yhdellä prosenttiyksiköllä jokaisesta seuraavasta henkilöstä. Asumistukea ja muita tiettyyn tarkoitukseen maksettavia tukia ei lasketa tuloiksi.

Tulorajan ylittävä tulo vähentää palvelusetelin täyttä määrää vähennysprosentin osuudella jaettuna 60:llä. Luku 60 tarkoittaa suhdelukua, jolla lasketaan palvelun tuntihinta. Tällä kaavalla lasketaan palvelun tuntihinta, joka kerrotaan palvelu- ja hoitosuunnitelman kuukausittaisella tuntimäärällä. Näin saadaan palvelusetelin arvo kuukautta kohden.

Esimerkki

Yhden henkilön kotitalous, jonka tulot ovat 900 euroa kuukaudessa ja palvelusetelin enimmäisarvo:

25 euroa - $([900 \text{ euroa} - 528 \text{ euroa}] \times 0,35 : 60) = 22,83 \text{ euroa/tunti}$.

- Kunta voi niin päättäessään pyöristää asiakaskohtaisen palvelusetelin arvoa asiakkaan eduksi ylöspäin esimerkiksi seuraavaan viiteen tai kymmeneen senttiin.
- Tilapäiseen kotipalveluun annettavan palvelusetelin arvon päättää kunta. Setelin arvon on oltava kohtuullinen. Seteli voi olla joko tasasuuri tai tulosidonnainen.
- Palvelusetelin arvosta riippumatta kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan välillä sovitun hinnan.
- Säännöllisen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon maksujen perusteena käytettäviä tulorajoja tarkistetaan työeläkeindeksin mukaan.

Tilapäinen kotihoito

Tilapäisestä kotipalvelusta voidaan periä kunnan päättämä kohtuullinen maksu. Tilapäisestä kotisairaanhoidosta voidaan periä (1.1.2012–31.12.2013):

- enintään 13,70 euroa, jos kotikäynnin suorittaa lääkäri tai hammaslääkäri,
- enintään 8,70 euroa, jos kotikäynnin suorittaa sairaanhoitaja tai kodinhoitaja.

Tilapäisestä kotisairaanhoidosta ei saa kuitenkaan periä erikseen maksua sellaiselta henkilöltä, joka saa jatkuvaa kotisairaanhoidoa.

Omaishoitajan vapaan aikaisten palvelujen maksut

Omaishoitajan vapaapäivänä annettava hoito saa maksaa hoidettavalle enintään 10,60 euroa päivältä 1.1.2012 alkaen.

7.4. Palvelun sisältö – asiakkaisiin ja palveluun perustuvat hyväksymisehdot

4 § Palvelut ja palvelujen tuottajat

Kunta päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Kunnan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

Kunta päättää palvelusetelillä hankittavista palveluista tai palvelukokonaisuuksista. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin, vaikka palveluseteli olisi kunnassa käytössä. Esimerkiksi sairauden asianmukaiseen hoitoon voi liittyä seikoja, jotka estävät palvelusetelin käytön.

Sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa määritellään asiakkaat ja potilaat, jotka kuuluvat palvelusetelin piiriin. Sääntökirjassa määritellään esimerkiksi ne lääketieteelliset ja muut hyväksymisehdot, jotka mahdollistavat ja estävät palvelusetelin saamisen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kunta voi valita palvelusetelin piiriin ne asiakkaat tai asiakasryhmät, joille palveluseteli parhaiten sopii. Terveyspalvelujen osalta tämä mahdollistaa yhtenäisen asiakasryhmän muodostamisen, ts. asiakkaiden segmentoinnin lääketieteellisin perustein. Tämä helpottaa asiakkaiden tarvitseman hoidon hinnoittelua ja toimii osana hoidonporrastusta.

5 § Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa määritellään kunnan erikseen asettamat vaatimukset. Palvelujen hinnoittelun kannalta keskeisimmät vaatimukset ovat

- Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset
 - Koulutus- ja kokemusvaatimukset, jotka palvelun tuottajan henkilökunnalta vaaditaan. Henkilökunnan koulutus- ja kokemusvaatimukset ovat suoraan sidoksissa palvelun laatuun. Vähimmäisvaatimus määritellään laissa. Henkilökunnan pätevyysvaatimukset voivat olla sidoksissa esimerkiksi tietyn tutkinnon suorittamiseen, kokemusvuosiin, toimenpiteiden lukumäärään ja muihin ammatillista pätevyyttä osoittaviin seikkoihin.
 - Esimerkiksi erikoislääkärin koulutus ja tietty määrä tehtäviä leikkauksia voivat olla vaatimuksina.

- Palvelun sisältövaatimukset
 - Lakisääteisten vaatimusten lisäksi kunta voi halutessaan asettaa ehtoja esimerkiksi kaihikirurgiassa asiakkaalle laitettavien linssien materiaalista.
 - Toimitiloihin ja niiden varustelutasoon liittyvät ehdot.

8. Palvelusetelin hinnoittelumallit

8.1 Lähtökohtia hinnoittelulle ja hinnoittelun käsitteitä

1. Lausunnossaan perustuslakivaliokunta korosti, että palveluista perittävät maksut tulisi määritellä siten, että ne eivät siirrä palveluja niitä tarvitsevien tavoittamattomiin. Toiseksi se velvoitti kuntaa tarvittaessa yksittäistapauksissa korottamaan palvelusetelin arvoa, jotta vaatimus kansalaisten yhdenvertaisuudesta valinnanvapauden suhteen toteutuisi.
2. Palvelusetelilainsäädännön mukaan kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo asiakkaan omavastuuosuuden osalta kohtuulliseksi huomioiden kuitenkin kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta omana tuotantona. Palvelusetelin hinnoittelumalleja tehtäessä kohtuullisuutta tulee arvioida
 - kunnan maksuosuuden, eli palvelusetelin arvon, ja
 - asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden näkökulmasta.
 Asiakkaan omavastuuosuuden suuruus vaihtelee palveluntuottajittain ilman ylärajaa, kun palvelun hinta muodostuu vapaasti markkinoilla. Sen sijaan palvelulle asetettava hintakatto rajoittaa asiakkaan omavastuun tiettyyn euromäärään.
3. Kunta on velvollinen korottamaan palvelusetelin arvoa asiakkaalle tilanteessa, jossa asiakas on oikeutettu palveluseteliin, mutta omavastuuosuus nousee niin suureksi, ettei asiakkaalla ole siihen mahdollisuutta toimeentulon vaarantumatta.
4. Maksuttomiksi määräytyissä palveluissa asiakkaalle ei saa jäädä omavastuuosuutta maksettavaksi. Tämä tarkoittaa, että kunta on velvoitettu käyttämään palvelusetelin hinnoittelussa hintakattomallia.
5. Lääkinnällisen kuntoutuksen tavanomaisen apuvälineen palvelusetelin arvo on määriteltävä sellaiseksi, ettei omavastuuosuutta jää asiakkaan maksettavaksi. Asiakkaan hankkiessa tavanomaista apuvälinettä kalliimman vaihtoehdon on hänen maksettava apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.
6. Kotona annettavien palvelujen osalta hinnoittelusta säädetään erikseen sosiaalihoitolaissa. Myös omaishoitajan vapaan aikaisten palvelujen palvelusetelin omavastuuosuutta on lainsäädännössä rajoitettu.
7. Kunta päättää palvelun sisällöstä ja asiakkaista, jotka kuuluvat palvelusetelillä annettavan hoidon piiriin.

Palvelusetelilainsäädännön mukaan kunta päättää paitsi palvelusetelin käyttöönotosta, palveluista ja asiakasryhmistä, myös hinnoittelumallista. **Hinnoittelumallia valitessa kunnan ei tarvitse noudattaa lakia julkisista hankinnoista, vaan se voi asettaa hinnan täysin itsenäisesti.** Halutessaan kunta voi kilpailuttaa palveluntuottajat selvittääkseen, ketkä toimivat markkinoilla ja mitä palvelut maksavat.

Toimiessaan markkinoilla kunnalla on oikeus ja velvollisuus toimia kustannustehokkaasti ja kustannusvaikuttavasti tehdessään valintoja palvelusetelin käyttämisestä eri palveluissa ja päättäessään palvelusetelin hinnoittelusta.

8.2 Palvelun hinta ja palvelusetelin arvo

Kunnan on päätettävä palvelusetelin hinnoittelumallissa:

- o palvelun hinnasta ja
- o palvelusetelin arvosta.

Päättäessään palvelun hinnasta kunta tekee päätöksen hintakaton ja markkinahinnan välillä. Palvelusetelin arvosta päättäessään kunta valitsee tasasuuruisen ja tulosidonnaisen arvon välillä.

Tasasuuruinen – kaikille yhtä suuri

Tasasuuruudessa palvelusetelissä asiakkaan tuloilla ei ole vaikutusta palvelusetelin arvoon, vaan palveluseteli on kaikille asiakkaille yhtä suuri tuloista riippumatta. Kunta määrää palvelusetelin arvon, eli kunnan maksaman osuuden palvelun hinnasta.

Hinnoittelupäätös edellyttää kunnan päätöksentekijöiltä sekä markkinoiden ja kilpailutilanteen että eri asiakasryhmien kuluttajakäyttäytymisen arviointia. Jotta palvelusetelijärjestelmä toimii, tulee palvelusetelivaihtoehdon olla sekä palveluntuottajalle että asiakkaalle houkutteleva.

Tulosidonnainen – kunta laskee asiakkaan ja perheen tulot

Tulosidonnaisessa palvelusetelissä asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelin arvon suuruudelle määritellään vähimmäis- ja enimmäisarvo kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti. Mitä suuremmat ovat tulot, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu.

Palvelusetelin arvon sitominen palvelun käyttäjän maksukykyyn on perusteltua muun muassa sellaisissa palveluissa, joiden käyttö kestää pitkään.

Hintakatto – määrittää palvelulle enimmäishinnan

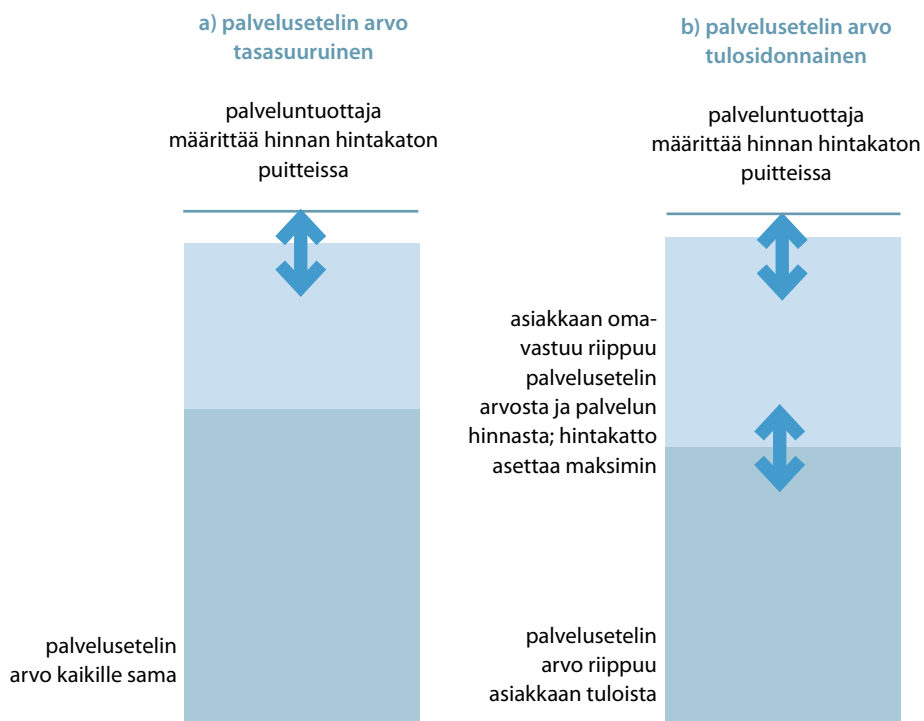
Hintakatolla tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Kunta päättää, mitä palvelusetelillä määritelty palvelu saa enintään maksaa. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi. Tätä kutsutaan hintakaton asettamiseksi.

Palveluntuottaja voi halutessaan hinnoitella palvelunsa hintakattoa alemmaksi. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi hinnoitella palvelua hintakattoa korkeammaksi. Hinnan ollessa palvelusetelin arvoa pienempi kunta maksaa ainoastaan palvelun hinnan. Käytännössä palvelusetelin arvo muodostaa palvelun hinnalle alarajan. Hintakattomallissa palvelun laatu korostuu hintaa tärkeämpänä kilpailutekijänä.

Hintakattoa käytetään esimerkiksi tilanteissa, joissa

- palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia, eli asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuusuutta
- kunta haluaa asiakkaiden omavastuusuuden muodostuvan samaksi tai lähes samaksi kuin julkisen palvelun asiakasmaksu
- markkinoilla on yksi tai muutamia palveluntuottajia (markkinoilla on monopoli tai markkinoilla vallitsee monopolistinen markkinatilanne).

KUVIO 1. Hintakatto – tasasuuruinen ja tulosidonnainen palveluseteli.



Markkinahinta – muodostuu markkinoilla vapaasti

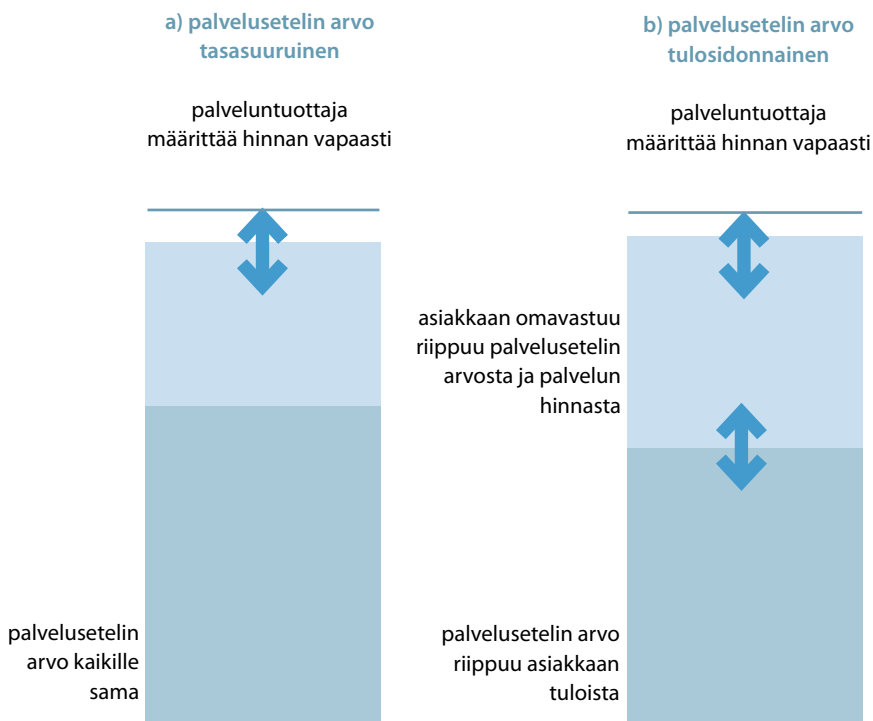
Kunta antaa palvelusta maksettavan hinnan muodostua vapaasti markkinoilla. Kunta ei ota kantaa palveluntuottajan hinnoitteluun, vaan asiakkaan kunnan palvelusta maksama hinta määräytyy markkinoiden ehdoilla.

Markkinahintamallissa hinta muodostuu palvelun kysynnän ja tarjonnan kautta. Hintatasoon vaikuttaa keskeisesti jo olemassa oleva hintataso. Kunnan palvelusetelin kysyntä voi nostaa hintaa, ellei markkinoille synny nykyisille palveluntuottajille uusia kilpailijoita tai tarjonta ole kysyntää suurempi.

Markkinahinnan käyttäminen:

- hinnoittelua suositaan tilanteissa, joissa markkinat ja kilpailu toimivat ja asiakkaan omavastuuosuus jää kohtuulliseksi.

KUVIO 2. Vapaasti muodostuva markkinahinta – tasasuuruinen ja tulosidonnainen palveluseteli.



8.3. Markkinatilanteiden kuvauksia

Vapaasti muodostuva markkinahinta tekee kunnasta maksuautomaatin? Markkinahinnoittelussa saattaa syntyä automaattinen paine palvelusetelin arvon korottamiselle, sillä kunnan tehtävä on huolehtia asiakkaan omavastuusuuden kohtuullisuudesta. Esimerkiksi:

- Tuottaja korottaa palvelun hintaa. Kunnalla on velvollisuus huolehtia asiakkaan omavastuusuuden kohtuullisuudesta, mikä pakottaa kunnan nostamaan palvelusetelin arvoa jokaisen palveluntuottajien tekemän hinnankorotuksen jälkeen. Asiakas voi myös hakea kunnalta palvelusetelin arvon korottamista, mikä aiheuttaa kunnalle merkittävän määrän työtä.
- Palvelun hintataso vakiintuu korkeaksi. Mikäli palveluseteli on asiakkaalle tasasuuruinen, valikoituu palvelun käyttäjäksi hyvätuloinen tai varakas asiakas.

Kunnan tulee harkita tarkoin, milloin käyttää markkinahinnoittelua ja milloin hintakattoa. Markkinahinnoitteluun liittyvät riskit tulee tiedostaa hinnoittelupäätöstä tehtäessä. Maksuautomaatiksi ryhtyminen ei ole kunnan eikä kuntalaisten etu.

Osaako kunta tehdä hinnoittelupäätöksiä, jotka toimivat markkinoilla?

Tunteeko kunta alueensa markkinarakenteen ja alueella toimivat palveluntuottajat? Toimivaksi kuvitelluilla markkinoilla ei ehkä olekaan riittävästi toimijoita aidon kilpailun synnyttämiseksi. Esimerkiksi:

- Kunta on päätenyt markkinahinnoitteluun. Palveluntuottajat käyttävät markkina hinnoittelua hyväkseen ja nostavat palvelun hintaa. Asiakkaiden halukkuus käyttää palveluseteliä hiipuu omavastuusuuden muodostuessa liian suureksi.
- Kunta on päätenyt hintakaton asettamiseen. Palveluntuottajat eivät hyväksy kunnan asettamaa hintakattoa. Palveluntuottajien vähäinen määrä johtaa siihen, ettei markkinoilla ole ainuttakaan palvelusetelituottajaa. Kunnalle muodostuu paineita korottaa palvelun hintakattoa.

Kunta tarvitsee hinnoittelupäätöstä varten tietoa markkinoiden toimivuudesta ja vallitsevista kilpailuolosuhteista. Palveluntuottajien lukumäärä, markkinoiden koko ja kilpailutilanne sekä voimassa oleva palvelujen hintataso vaikuttavat palvelusetelin hinnoittelupäätökseen. Palvelusta maksettavaa hintaa määritettäessä voi kunta käyttää päätöksenteon apuna tietoa esimerkiksi oman ja muiden kuntien nykyisten ostopalvelujen keskimääräisistä ja alimmista kustannuksista sekä oman palvelutuotannon kustannuksista. Kunnan kannattaa tarkistaa hinnoitteluperusteensa säännöllisin väliajoin, seurata omavastuusuuden kehittymistä ja arvioida valitsemansa hinnoitteluvaihtoehdon toimivuutta ja sopevuutta.

Tuleeko palvelusetelijärjestelmästä kunnalle kallis kokeilu?

Hinnoittelupäätöstä tehtäessä ei kenties oteta riittävästi huomioon palvelusetelin käyttöönoton vaikutusta kokonaiskustannuksiin ja omaan palvelutuotantoon. Esimerkiksi:

- Palveluseteli osoittautuu erittäin suosituksi, eikä sen käyttöä ole sidottu kunnan käytettävissä oleviin määrärahoihin. Yksityisellä sektorilla riittää kapasiteettia vastata lisääntyvään kysyntään.
- Palvelusetelin arvo asetetaan korkeammaksi kuin kunnan oman tuotannon kustannukset.
- Palvelusetelin käyttö siirtää palvelun kysyntää julkiselta sektorilta yksityiselle palveluntuottajalle. Tämä johtaa oman kapasiteetin vajaakäyttöön ja palvelutuotannon tehottomuuteen.

Tarjottavien palvelusetelien määrä tulee sitoa kunnan käytettävissä oleviin määrärahoihin. Palvelusetelien arvon ja määrän tulee olla myös oikeassa suhteessa omaan tuotantoon, ts. palvelusetelien lukumäärää ei voi lisätä ottamatta huomioon oman palvelutuotannon tilaa, kapasiteettia ja kehittämisen tarvetta.

Tietääkö asiakas, mitä palvelua palvelusetelillä saa?

Palvelusetelillä hankittavaa palvelua ei aina ole määritelty riittävän tarkasti. Esimerkiksi:

- Asiakas kuvittelee hankkivansa palvelusetelillä palvelun, joka osoittautuukin sisällöltään toiseksi.
- Asiakas olettaa saavansa palvelusetelillä palvelupaketin, josta osa onkin omalla rahalla hankittavaa lisäpalvelua.
- Asiakas kokee palvelun, tässä tapauksessa leikkauksen, omavastuuosuuden olevan yllättävän suuri palveluun sisältöön nähden. Palvelun hinnoittelussa ei ole huomioitu asiakkaiden erilaisen terveydentilan tai leikkauksen vaativuuden vaikutusta hintaan, vaan palvelun hinnoittelussa korostuu kalleimmalle asiakassegmentille tuotettavan palvelun kustannus. Kyseisen asiakassegmentin osuus on kuitenkin vain noin 5 prosenttia leikattavista potilaista.

Palvelusetelillä hankittavan palvelun sisältö ja sen laatu määritellään sääntökirjassa. Sääntökirjassa kuvataan yksityiskohtaisesti, mistä palvelun sisältö muodostuu. Sääntökirjassa määritellään mm. henkilökunnan pätevyysvaatimukset, kokemus ja koulutus, sekä palvelun tuotannossa käytettävät koneet, laitteet ja materiaalit.

Palvelusetelillä hankittavan palvelun sisällön tarkka määrittely mahdollistaa palvelujen hintavertailun. Asiakas tietää, mitä palvelua hän on ostamassa ja osaa tarvittaessa reklamoida palveluntuottajalle palvelun sisällöstä ja laadusta.

VI MITEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA LAADITAAN

9. Miten teen sääntökirjan?

Sääntökirjan kirjoittamisessa kannattaa hyödyntää olemassa olevaa materiaalia ja kokemuksia. Tietoa saa muun muassa:

- osoitteesta www.kunnat.net
- koulutustilaisuuksista
- kysymällä neuvoa sääntökirjoja laatineilta.

Valmiita sääntökirjoja voi käyttää oman sääntökirjan mallina. Sääntökirjoja vertailemalla muodostuu käsitys kunnalle parhaiten sopivista käytännöistä. Tarkoituksena on laatia sääntökirja, joka kuvaa oman kunnan palvelusetelin käytön tavoitteita sekä palveluntuottajalle ja palvelun sisällölle asetettavia ehtoja.

Sääntökirjan laatimisen vaiheet:	
1 Valmistelu	Aluksi kannattaa perehtyä olemassa olevaan aineistoon: lainsäädäntöön, sääntökirjoihin, koulutusmateriaaliin ja muiden kuntien käytäntöihin. Olennaista on ymmärtää kunnan, asiakkaan ja palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut.
2 Kirjoittaminen	Sääntökirjan voi laatia yksittäinen henkilö tai ryhmä kunnan asiantuntijoita, kukin kunta yksin tai kunnat yhdessä. Myös palveluntuottajat voivat osallistua sääntökirjan laatimiseen.
3 Kommentointi	Sääntökirja kannattaa lähettää kommentoitavaksi ennen sen käsittelyä kunnan hallintoelimissä. Sääntökirjan voi lähettää kommentoitavaksi esimerkiksi alueen palveluntuottajille ja muiden kuntien asiantuntijoille.
4 Seuranta	Palveluntuottajille määriteltyjen ehtojen riittävyttä ja toimivuutta tulee seurata jatkuvasti. Sääntökirjaan tarvittavat muutokset kannattaa tehdä välittömästi.

- Esimerkiksi kaihileikkausten sääntökirjaa laadittaessa perehdyttiin palvelusetelilainsäädännön ja muun palvelua koskevan lainsäädännön ja ohjeistuksen lisäksi Ruotsin kaihileikkausten sääntökirjaan. Kirjoittamiseen osallistui sekä Hyksin että yksityisen sektorin leikkaavia silmälääkäreitä. Sääntökirjasta informoitiin avoimesti palveluntuottajia ja muita asiasta kiinnostuneita tahoja. Päivähoidon sääntökirjan laatimisessa hyödynnettiin kaihileikkausten sääntökirjaa. Sääntökirja laadittiin Oulun kaupungin päivähoidon asiantuntijoiden toimesta. Yksityiset palveluntuottajat osallistuivat aktiivisesti keskusteluun sääntökirjan sisältöön liittyvistä kysymyksistä.

10. Mitä sääntökirjan kirjoittamisessa tulee ottaa huomioon?

Sääntökirjan kirjoittamisessa tulee kiinnittää erityistä huomiota seuraaviin asioihin:

palveluihin	> palvelusetelillä järjestettävien palvelujen sisältöön ja määrään
asiakkaisiin	> kenelle palveluseteli voidaan myöntää?
palveluntuottajiin	> palveluntuottajille asetettaviin hyväksymisehtoihin
prosesseihin	> palvelun järjestämisen ja niihin liittyviin prosesseihin.

Palvelut

Palvelun sisällön määrittäminen ja palvelun laadun kuvaaminen ovat sääntökirjan laatimisen tärkeimpiä tehtäviä. Palvelun tarkka määrittäminen mahdollistaa luotettavan hintavertailun tekemisen ja palvelun tarkoituksenmukaisuuden arvioinnin. Palvelusetelillä hankittavan palvelun määrittäminen on helpompaa, jos kunta on tuoteistanut itse tuottamansa palvelut.

Palvelusetelillä järjestettävän palvelun määrä riippuu muun muassa:

- asiakkaan halukkuudesta vastaanottaa tarjottava palveluseteli
- oman palvelutuotannon kyvystä tuottaa tarvittavat palvelut
- alueella toimivien palveluntuottajien kyvystä ja halusta tuottaa palveluja palvelusetelillä
- palvelusetelijärjestelmän taloudellisista vaikutuksista.

Osa kunnista haluaa lähteä liikkeelle varovaisesti ja palveluseteliä kokeillen. Palvelusetelin käyttöönoton ei haluta tuovan mukanaan ylimääräisiä tai yllättäviä kustannuksia. Taloudellisten laskelmien avulla voidaan arvioida muun muassa palvelusetelien määrän ja niiden arvon taloudellisia vaikutuksia. Myönnettävien palvelusetelien määrää voi lisätä, kun edellytykset palvelusetelijärjestelmän toimivuudelle ja tarkoituksenmukaisuudelle täyttyvät.

Asiakas

Kunnan tehtävänä on määrittellä, kenelle palveluseteli voidaan myöntää ja kenelle ei. K kaikille asiakkaille ei palveluseteli sovi. Välitöntä apua tarvitsevat asiakkaat ja oman tahdon vastaisesti palveluun ohjattavat henkilöt eivät kuulu palvelusetelijärjestelmän piiriin. K kaikilla asiakkailla tai heidän omaisillaan ei myöskään ole valmiuksia valita palveluntuottajaa. Asiakkaan kyky käyttää palveluseteliä punnitaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, mutta ei oikeutta vaatia palveluseteliä. Kunnan tulee järjestää vastaava palvelu muulla tavoin, jos asiakas kieltäytyy palvelusetelistä.

Kunnan tehtävänä on tarjota asiakkaalle riittävästi tietoa palvelusetelistä ja tukea asiakkaan valintaa. Sähköiset järjestelmät kehittyvät palvelusetelin yleistyessä, mikä helpottaa palveluntuottajien vertailua ja valinnan tekemistä.

Palveluntuottaja

Kunta päättää palveluntuottajien hyväksymisehdot. Hyväksymisehdot ovat samat kaikille palveluntuottajille ja kohtelevat palveluntuottajia tasapuolisesti. Ehtojen asettamisessa voidaan tukeutua esimerkiksi käypä hoito -suositukseen tai ostopalvelusopimuksiin. Erityisen hyvä apu hyväksymisehtoja mietittäessä ovat muiden kuntien sääntökirjat. Hyväksymisehdot voidaan jakaa kahteen pääryhmään:

- lainsäädäntöön perustuviin hyväksymisehtoihin ja
- palveluun perustuviin hyväksymisehtoihin.

Määriteltyjä ehtoja tulee tarkistaa tarvittaessa.

Palveluntuottajien valinta voi olla jatkuvaa tai tietyin väliajoin tapahtuvaa. Palveluntuottajille tulee kertoa hyvissä ajoin valintaprosessin vaiheista ja sen etenemisestä.

Prosessit

Palvelusetelin käyttöönotto ei edellytä ylimääräisten virkojen tai työsuhteiden perustamista kunnassa. Esimerkiksi asiakkaan tiedottaminen palvelusetelistä sekä sen käytön ehdoista ja mahdollisuuksista on luontevinta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Prosessien tulee olla tehokkaita ja sähköisin ratkaisuin tuettuja. Asiakkaan tukeminen palveluntuottajan valinnassa palveluseteliportaalin avulla, rahaliikenteen sähköistäminen ja automaattinen tietojen välittäminen kunnan ylläpitämään rekisteriin vähentää työmäärää ja mahdollistaa palvelusetelin määrän kasvattamisen ilman hallinnollisen työn lisäämistä. Monessa kunnassa joudutaan kuitenkin tukeutumaan väliaikaisiin ratkaisuihin, kunnes sähköiset ratkaisut ovat riittävän kehittyneitä. Tällöin manuaalisen työn määrä saattaa edellyttää varautumista työmäärän lisääntymiseen ja mahdollisesti lisäresursointiin esimerkiksi taloushallinnossa.

Palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto vaikuttaa muun muassa seuraaviin kunnan prosesseihin:

- rahaliikenne: palvelusetelijärjestelmällä tuotettavan palvelun maksaminen
- palveluntuottajan hyväksyminen: palveluntuottajan hyväksyminen kunnassa asetettujen kriteerien mukaan
- palveluntuottajien rekisteröinti
- asiakas- ja potilastietojen rekisteröinti
- asiakkaan ja palveluntuottajan informoiminen palvelusetelijärjestelmästä
- henkilöstön kouluttaminen: palvelusetelijärjestelmä edellyttää kunnan henkilöstöltä palvelusetelijärjestelmän osaamista
- palvelusetelin hinnoittelu: palvelun hinnan määräytyminen ja palvelusetelin arvon asettaminen tehdään lautakunnassa. Päätöksentekijöille tulee esittää eri hinnoitteluvaihtoehtoja ja arvioida niiden vaikutuksia.

LIITTEET

Liite 1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569

1 § Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä.

2 § Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Mitä tässä laissa säädetään kunnasta, koskee myös kuntayhtymää.

3 § Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *asiakkaalla* sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- 2) *palvelusetelillä* järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti;
- 3) *tulosidonnaisella palvelusetelillä* palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (710/1982) 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla;
- 4) *omavastuuosuudella* sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4 § Palvelut ja palvelujen tuottajat

Kunta päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Kunnan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Tarkempia säännöksiä julkistettavista tiedoista voidaan antaa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

5 § Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

- 1) joka on merkitty ennakkoperintäkisteriin;
- 2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset;
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

6 § Asiakkaan asema

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuis- ta annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Sen lisäksi, mitä tässä pykälässä säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaali- huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

7 § Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta os-topalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä, arvioitu omavastuuosuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Tästä poiketen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että sillä voi hankkia asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavaa, tavanomaisen apuvälineen. Asiakas saa kuitenkin halutessaan hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman apuvälineen, jolloin hänen tulee itse maksaa valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanero.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta.

8 § Palvelusetelin arvon korottaminen

Palvelusetelin arvoa on korotettava 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

9 § Kunnan vastuun rajaus

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

10 § Palvelusetelin arvon määräytyminen kotona annettavissa palveluissa

Kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon määräytymisestä säädetään sosiaalihuoltolain 29 a–29 g §:ssä ja kansanterveyslain (66/1972) 20 §:ssä.

11 § Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

12 § Suhde sairausvakuutuskorvaukseen

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

13 § Muutoksenhaku

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain (434/2003) 46 §:ssä.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta tai palvelusetelin arvon korottamista koskevasta päätöksestä ja toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä postitse. Tiedoksisaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös asiakkaan ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi. Muilta osin noudattavasta menettelystä säädetään hallintolaissa.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle.

Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

14 § Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1. päivänä elokuuta 2009.

HE 20/2009, StVM 14/2009, EV 67/2009

Liite 2. Palvelusetelihankkeen julkaisut

Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa

Tuominen-Thuesen, M.

Sitran selvityksiä 9/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%209.pdf>

Palveluseteli: esiselvitys käyttäjätarpeista

E. Seppänen, V. Tapio

Sitran selvityksiä 10/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2010.pdf>

Kansallinen palveluseteliportaali: palvelukonseptin esiselvitys

T. Koivisto, A. Rasinen, L. Salmivali

Sitran selvityksiä 14/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2014.pdf>

Palveluseteli päivähoitossa

K. Siren, M. Tuominen-Thuesen

Sitran selvityksiä 17/2009. Helsinki: Sitra, 2009

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2017.pdf>

Palveluseteli kuntoutuksen ja apuvälineiden hankinnassa

Liira, Helena

Sitran selvityksiä 23/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2023.pdf>

Palveluseteli perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoitossa

Matti Liukko, Minna Tuominen-Thuesen, Eeva Juntunen

Sitran Selvityksiä 26/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2026.pdf>

Palvelusetelijärjestelmän juridinen viitekehys: sopimukset ja hyväksymiskriteerit

Koila, Turo

Sitran selvityksiä 27/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2027.pdf>

Palvelusetelin hinnoittelupolitiikan vaihtoehtoja ja malleja

Tuomo Melin, Minna Tuominen-Thuesen, Turo Koila

Sitran selvityksiä 28/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2028.pdf>

Palvelukortti maksamisen välineenä

Tolonen, Esa

Sitran selvityksiä 31/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2031.pdf>

Kansalaisten palveluseteli: selvitys kansalaisten osallistumisesta palvelusetelin kehittämiseen syksystä 2009 kesään 2010

Seppänen, Eija

Sitran selvityksiä 33/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2033.pdf>

Vårdval Halland-rapport + suomenkielinen tiivistelmä

Tuominen-Thuesen, Minna

Sitran selvityksiä 34/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2034.pdf>

Hollannin malli henkilökohtainen budjetti sosiaali- ja terveystaloudessa

– suomenkielinen tiivistelmä KPMG:n laatimasta raportista:

Description of the Dutch personal budget system -raportti

kokonaisuudessaan englanniksi

Juntunen, Eeva

Sitran selvityksiä 37/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2037.pdf>

Hinta asiakasmaksulaskuun: kokemuksia ja suosituksia käyttöönottoon

Sutelainen, Juha

Sitran selvityksiä 42/2010. Helsinki: Sitra, 2010

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2042.pdf>

Palveluohjaus sosiaali- ja terveystaloudessa: palveluohjaushankkeen loppuraportti

Alatalo, Heidi

Sitran selvityksiä 46/2010. Helsinki: Sitra, 2011

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2046.pdf>

Palvelusetelin käyttöönoton taloudelliset vaikutukset

Sitran selvityksiä 47/2011. Helsinki: Sitra, 2011

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2047.pdf>

Palvelusetelin sähköinen tuki: sähköinen palveluseteli ja portaali

Lauri Salmivalli, Anni Rasinen, Valteri Rantala, Tommi Koivisto

Sitran selvityksiä 48/2011. Helsinki: Sitra, 2011.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2048.pdf>

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja

Sitran selvityksiä 49/2011. Helsinki: Sitra, 2011.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2049.pdf>

Selvitys palvelusetelin käyttöönotosta

Juntunen, Eeva

Sitran selvityksiä 61/2011. Helsinki: Sitra, 2011

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2061.pdf>

Kansalaiset vaikuttajina: Palveluseteli sosiaalisessa mediassa

Björklund Jenny, Hihnala Hanna & Seppänen Eija

Helsinki: KL-Kustannus, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kansalaiset_vaikuttajina_Palveluseteli_sosiaalisessa_medissa.pdf

Henkilökohtainen budjetti : Asiakaslähtöinen toimintamalli omaishoidossa

Patronen Mari, Melin Tuomo, Tuominen-Thuesen Minna, Juntunen Eeva,

Laaksonen Sirpa & Karikko Wilhelmiina

Helsinki: KL-Kustannus, 2012

<http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra298.pdf>

Valinnanvapaus perusterveydenhuollossa:

Kokemuksia Ruotsin ja Suomen käytännöistä

Paasovaara Kirsi, Melin Tuomo, Tuominen-Thuesen Minna & Juntunen Eeva

Helsinki: KL-Kustannus, 2012

<http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra301.pdf>

SÄÄNTÖKIRJAT:

Palvelusetelin sääntökirja: yleinen malli

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Palvelusetelin_saantokirja_yleinen_malli.pdf

PERUSTERVEYDENHUOLTO

Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Perusterveydenhuoltopalvelujen_saantokirja.pdf

Yleislääkärin vastaanotto – sairaanlapsen tutkinen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

ERIKOISSAIRAANHOITO

Ortopedian sääntökirjat

Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Napsusormipotilaan_leikkaus.pdf

Polven nivelkierukan repeämän tähystysavusteisen leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Polven_nivelkierukan_leikkaus_saantokirja.pdf

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Hyytelorakkopotilaan_leikkauksen_saantokirja.pdf

Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Isovarpaan_vaivasenluun_leikkauksen_saantokirja.pdf

Keskushermpopinnepotilaan leikkauksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Keskihermpopinnepotilaan_leikkauksen_saantokirja.pdf

Silmäsairauksien sääntökirjat

Glaukoomahoidon sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Glaukoomahoidon_saantokirja.pdf

Kaihileikkausten sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kaihileikkausten_saantokirja.pdf

SUUN TERVEYS

Suun terveydenhuollonsääntökirja

Helsinki: Sitra, 2012

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Suun_terveydenhuollon_saantokirja.pdf

KUNTOUTUS

Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Vuodeosastokuntoutuksen_saantokirja.pdf

Lymfaterapian sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Lymfaterapiapalveluiden_saantokirja.pdf

VANHUSPALVELUT

Kotihoidon sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kotihoidon_saantokirja.pdf

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun_palveluasumisen_saantokirja.pdf

VAMMAISPALVELUT

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja

Helsinki: Sitra, 2011 http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Vammaispalvelulain_mukaisen_henkilokohtaisen_avun_saantokirja.pdf

PÄIVÄHOITO

Päivähoidon sääntökirja: Oulun kaupunki

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Paivahoidon_saantokirja.pdf

ESITTEET:**Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä**

Helsinki: Sitra, 2010

http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2011/Vastauksia_kysymyksiin_palvelusetelista.pdf

Svar på medborgarnas frågor om servicesedlar

Helsinki: Sitra, 2011

http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2011/Svar_pa_medborgarnas_fragor_om_servicesedlar.pdf

Palveluseteli lisää kansalaisten valinnanvapautta sosiaali- ja terveystalvueluissa. Sen avulla kunta voi täydentää palveluitaan kuntalaisten parhaaksi. Palveluseteli on kunnan tai kuntayhtymän käytettävissä sosiaali- ja terveystalvueluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat.

Tähän kirjaan on koottu keskeiset asiat palvelusetelin käyttömahdollisuuksista, käyttöönotosta ja hinnoittelusta. Palvelusetelin ja henkilökohtaisen budjetin myötä valinnanvapaus lisääntyy ja palveluiden saatavuus paranee.

Palveluseteliopas tarjoaa kansalaisille sekä erityisesti kuntien luottamushenkilöille ja työntekijöille tietoa kansalaisten valinnanvapautta edistävästä toimintamalleista ja niiden käytöstä kunnissa. Palvelusetelioppaan keskeisenä lähtökohtana on, että valinnanvapaus toteutuu kansalaisen tuloista riippumatta.

SITRA