

Kokeilun ehdot ja periaatteet 2017 - 2018

Valinnanvapaus

Hämeenlinna

Tammikuu 2017

4.1.2017

Sisällys

TIIVISTELMÄ	3
SANASTO.....	4
1. JOHDANTO	5
2. KOKEILUN TAVOITE JA PERIAATTEET	6
3. ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	7
ASIAKKAAN ASEMA.....	7
PALVELUNTUOTTAJAN VALINTA	7
MUUT ASIAKKAAN OIKEUDET	8
ASIAKKAILTA PERITTÄVÄT MAKSUT.....	8
ASIAKKAALLE KORVATTAVAT MAKSUT	8
4. JÄRJESTÄJÄN ASEMA, OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	9
JÄRJESTÄJÄN ASEMA	9
JÄRJESTÄJÄN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	9
5. PALVELUNTUOTTAJAN ASEMA, OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	10
PALVELUIDEN TUOTTAMINEN.....	10
POTILAS- JA ASIAKASTIEDOT	10
HENKILÖSTÖ	11
TILAT JA VAKUUTUKSET	11
MARKKINOINTI JA TIEDOTTAMINEN.....	11
PALVELUNTUOTTAJAKSI HYVÄKSYMINEEN	12
6. VASTAANOTTOPALVELUIDEN SISÄLTÖ.....	13
PALVELUNKUVAUS	13
PALVELUN SISÄLLÖN RAJAUKSET.....	14
7. KORVAUS VASTAANOTTOPALVELUIDEN TUOTTAMISESTA.....	16
KAPITAATIKORVAUKSEN LASKENTA	16
KAPITAATIKORVAUKSEN MUUTTAMINEN	18
MAKSULIIKENNE	18
8. KOKEILUSSA PALVELUNTUOTTAJAN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TIETOJÄRJESTELMÄT.....	19
9. KOKEILUSSA RAPORTOITAVAT JA SEURATTAVAT ASIAT.....	20
10. SEURAAMUKSET SÄÄNTÖRIKKOMUKSISTA JA HYVÄKSYMISEN PERUMINEN	22

Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisella parannetaan palvelujen saatavuutta, vaikuttavuutta, asiakaskokemusta ja kustannustehokkuutta. Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaavat palvelut ja ratkaisu ongelmaan nopeasti ja tehokkaasti. Kokeilussa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan valinnanvapauden toteutumiseen, asiakas- ja palveluohjaukseen ja asiakaskokemukseen.

Kokeiluun kuuluvat palvelut on rajattu vastaanottopalveluihin. Vastaanottopalveluilla tarkoitetaan tässä:

- vastaanottopalvelujen asiakas- ja palveluohjausta
- perusterveydenhuollon lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottotoimintaa
- psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanottotoimintaa
- sosiaaliohjaajan vastaanottotoimintaa

Kokeilun alkaessa kunnan asukas voi valita vastaanottopalvelujensa tuottajaksi yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan (aktiivinen valinta). Ne asukkaat, jotka eivät ole aktiivisesti itse valinneet palveluntuottajaa, kirjataan kotiosoitteensa perusteella julkisen palveluntuottajan asiakkaaksi (passiivinen valinta). Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa 1 kk välein, eli valinnan tekemistä seuraavien 30 päivän ajan asiakas on valitsemansa palveluntuottajan asiakas. 30 päivän jälkeen asiakas voi taas halutessaan vaihtaa toiselle yksityiselle tai julkiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä ottamasta vastaan asiakasta. Vastaanottopalvelut voidaan tuottaa yhden palveluntuottajan tai useamman palveluntuottajan muodostaman tuottajaverkoston toimesta.

Järjestäjä, eli tässä tapauksessa Hämeenlinnan kaupunki, vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. Järjestäjä mm. hyväksyy vastaanottopalvelun piiriin kuuluvat palveluntuottajat, määrittelee kokeilualueet ja huolehtii kunnan asukkaille kohdennettavasta viestinnästä. Kokeilun aikana järjestäjä valvoo, seuraa ja arvioi palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua. Järjestäjä varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset; palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Yksityisiä, julkisia ja kolmannen sektorin palveluntuottajia kohdellaan yhdenvertaisesti: mm. palveluille asetettavat laatuvaatimukset, palvelusta maksettava korvaus ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille. Kokeilun aikana rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä.

Palveluntuottajalla on vastuu asiakkaan vastaanottopalveluista ja ohjaamisesta edelleen muihin palveluihin tarvittaessa. Palveluntuottajalta edellytetään vaikuttavaa, laadukasta ja asiakkaan tarpeet kokonaisuuksena huomioon ottavaa toimintaa. Järjestelmässä pyritään lisäämään tuottajan mahdollisuuksia organisoida toimintansa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Järjestäjä maksaa tuottajille korvauksen tuotetuista vastaanottopalveluista kapitaatioperiaatteen mukaisesti. Kapitaatiokorvaus perustuu palveluntuottajan asiakkaana olevien asukkaiden määrään ja ikään ja on riippumaton tuotetun palvelun määrästä.

Ikäperusteisen korvauksen lisäksi kokeilussa suunnitellaan palveluntuottajien toimintaa ohjaavat kannustimet ja sanktiot. Vastaanottopalvelujen kannustinjärjestelmä perustuu ns. Triple aim -malliin, jolla tavoitellaan hyvinvointihyötyä ja vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta ja parempaa asiakaskokemusta. Kokeilun tuloksena syntyy ehdotus vuonna 2019 käyttöön otettavaksi kannustin- ja sanktiomalliksi mit-tareineen.

Olennainen osa kokeilua on raportoitavan ja seurattavan tiedon määrittely ja analysointi. Kyseinen tieto käsittää järjestäjän raportoimat ja seuraamat palveluntuottajien toimintaa koskevat asiat, palveluntuottajan toimesta seurattavat ja järjestäjälle raportoitavat asiat sekä muut kokeilussa seurattavat asiat, ml. kapitaatiokorvauksen kannustimet ja sanktiot.

Kokeilua mahdollistavia tai sitä rajoittavia kriittisiä tekijöitä ovat palveluntuottajien käytössä olevat tietojärjestelmät. Kokeilussa lähdetään liikkeelle pääosin olemassa olevista tietojärjestelmistä ja kokeilun aikana kehitetään järjestelmiä, jotka tukevat muun muassa asiakkaan mahdollisuuksia vertailla palveluntuottajia ja arvioida saatua palvelua.

Sanasto

Asiakas	Kuntalainen, joka on kunnan järjestämismvastuun piirissä
Järjestäjä	Palveluista järjestämismvastuussa oleva kunta
Kapitaatiokorvaus	Järjestäjän palveluntuottajalle maksama korvaus, joka perustuu palveluntuottajan hoitovastuulla olevan väestön määrään ja ikään.
Tuottaja	Vastaanottopalvelujen tuottajaksi listautunut julkinen, yksityinen tai kolmannen sektorin palveluntuottaja
Vastaanottopalvelut	Kokeiluun kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, jotka on kuvattu tässä dokumentissa
Väestövastuualue	Osoitteiden mukaisesti määritelty alue, jonka asukkaista julkinen palveluntuottaja vastaa, ellei asiakas itse valitse jotakin muuta palveluntuottajaa
Yksikkö	Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa vastaanottopalvelua. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä

1. Johdanto

Hämeenlinnan kaupunki on yhdessä neljän muun kunnan, kuntayhtymän tai konsortion kanssa mukana sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamassa valinnanvapauskokeilussa, joka toteutetaan vuosien 2017 ja 2018 aikana. Kokeilussa kuntalainen saa vapaasti valita vastaanottaako hän julkiset terveyspalvelunsa yksityiseltä vai julkiselta palveluntuottajalta, joka on listautunut kokeiluun palveluntuottajaksi. Kokeilun kansallisena tavoitteena on saada kokemuksia ja tietoa erilaisten toimintamallien käytöstä ja käyttäen tietoa valinnanvapausmallin ja sitä koskevan lainsäädännön kehittämisessä ja soveltamisessa. Kokeilulla haetaan tietoa mm. siitä, miten sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaat ja tuottajat käyttäytyvät ja mitä kustannuksille ja palveluiden saatavuudelle tapahtuu ennen kuin sote-uudistus ja laajennetun valinnanvapauden ensimmäinen vaihe tulevat voimaan vuonna 2019.

Kokeiluun jätti hakemuksensa 12 kuntaa, kuntayhtymää tai konsortiota, joista STM valitsi 17.10.2016 kokeiluun viisi. Hämeenlinnan lisäksi muita kokeiluun hyväksytyjä ovat Jyväskylän kaupunki, Keski-Uudenmaan sote (Hyvinkää, Järvenpään kaupunki, Mäntsälän kunta, Nurmijärven kunta, Pornaisten kunta, Tuusulan kunta), Tampereen kaupunki ja Ylä-Savon SOTE. Kokeiluissa sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009).

Hämeenlinnassa kokeilualue on rajattu siten, että kokeilun osallistujiksi on valittu kaupunginhallituksen 29.8.2016 tekemällä päätöksellä Jukolan ja Lammi-Tuuloksen terveyskeskusalueiden asukkaat. Kokeiluun pääsy on siten riippuvainen henkilön asuinpaikasta sillä hetkellä kun kokeilun väestöotos otetaan. Oikeus kokeiluun osallistumiseen säilyy, mikäli kokeiluun mukaan päässyt henkilö muuttaa kunnan sisällä toisen terveysaseman alueelle. Toisaalta, väestötöksen ottamisen jälkeen kokeiluun ei enää pääse mukaan vaikka henkilö muuttaisi kokeilun piirissä olevalle terveyskeskusalueelle. Kokeilussa mukana olevia kuntalaisia tiedotetaan asiasta tarkemmin erikseen kirjeitse.

Hämeenlinnan kaupungin valinnanvapauskokeilussa asiakkaat saavat valitsemaltaan palveluntuottajalta niin sanotun julkisen terveydenhuollon palvelupaketin mukaiset palvelut. Palvelupaketti kattaa sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanottopalvelut, psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanoton sekä sosiaaliohjaajan vastaanottopalvelut. Palvelupaketin ulkopuolisissa palveluissa, eli ns. lisäpalveluissa asiakas ohjataan julkisiin terveyspalveluihin julkiselle palveluntuottajalle. Asiakas maksaa palvelupakettiin sisältyvistä palveluista terveyskeskusmaksun verran kävi hän sitten julkisella tai yksityisellä palveluntuottajalla. Palveluntuottajalle Hämeenlinnan kaupunki maksaa ikään perustuvan kapitaatiokorvauksen, mikä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajalle maksetaan asiakasmäärään perustuva kiinteä korvaus, joka on riippumaton annetuista palveluista.

Tämä dokumentti kertoo, miten Hämeenlinnan sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauskokeilussa 2017 - 2018 määritellään seuraavat keskeiset seikat:

- asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palvelun järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet (sisältää kriteerit palveluntuottajan hyväksymiselle ja vaatimukset palveluntuottajana toimimiselle)
- kokeilun vastaanottopalveluiden sisältö
- asiakas- ja palveluohjaus
- palveluntuottajalle maksettava korvaus.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä vastaanottopalvelujen tuottajaksi.

Tässä dokumentissa kuvatut kokeilun ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajan 2017 - 2018. Kokeilun aikana ei ehtoihin ja periaatteisiin tehdä muutoksia muutoin kuin erittäin painavista syistä. Muutoksista sovitaan yhteistyössä järjestäjän ja tuottajien kanssa.

Tämä dokumentti perustuu Sitran sekä Sitran selvityshankkeessa mukana olleiden kokeilukuntien yhdessä kokoamaan dokumenttiin Valinnanvapaus Kokeilun ehdot ja periaatteet 2017-2018. Lisäksi dokumentin sisällössä on hyödynnetty muiden kokeilukuntien vastaavia dokumentteja.

2. Kokeilun tavoite ja periaatteet

Hallitus on linjannut, että kansalaisten valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa laajenee vuoden 2019 alussa.

Sote-palvelujen uudistamisella pyritään palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden, asiakaskokemuksen ja kustannustehokkuuden parantamiseen. Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaavat palvelut ja ratkaisu ongelmaan nopeasti ja tehokkaasti. Yhtenä keinona uudistuksen onnistumiseksi on asiakkaan valinnanvapauden lisääminen.

Asiakkaan valinnanvapauden toteutumisen ehtona on kuitenkin, että:

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

Kokeilun tavoitteena on:

- toteutettavan kokeilutuloksista oppiminen
- tulevan toimintatavan harjoittelu ja kokemusten kartuttaminen valinnanvapaudesta asiakkaan, palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan sekä ohjaavan ja valvojan viranomaisen näkökulmasta
- uusiin toimintamalleihin kannustaminen ja niiden vaikutusten arviointi
- tuottaa tietoa valinnanvapauslain soveltamiseen

Kokeilussa edistettäviä ja arvioitavia asioita ovat muun muassa:

- asiakaslähtöisyyden toteutuminen käytännössä ja koetun terveyshyödyn lisääminen
- kansalaisten tasa-arvoisuuden lisääminen
- palvelujen saatavuuden parantaminen
- tuottavuuden ja kustannusvaikuttavuuden lisääminen
- yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajan toimintaedellytysten yhtenäistäminen
- pienten ja uusien palveluntuottajien pääsy markkinoille ja tuottajakentän monipuolistuminen
- uudistumiskyvyn kehittyminen ml. uudenlaiset yhteistyömallit myös kolmannen sektorin kanssa
- ennaltaehkäisevän toiminnan painottaminen
- perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon palvelujen lähentyminen
- tiedon avoimuuden ja tietointegraation lisääntyminen

Kokeilussa kunnan asukas valitsee yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan. Kokeiluun kuuluvat palvelut on rajattu vastaanottopalveluihin, joilla tarkoitetaan nykyisiä terveysasemapalveluja laajennettuna sosiaaliohjauksella. Vastaanottopalveluiden sisältö on tarkemmin kuvattu kappaleessa 7. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu asiakkaasta ja hänen tarvitsemistaan vastaanottopalveluista. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä ottamasta vastaan asiakasta.

Järjestäjä maksaa tuottajille korvauksen tuotetuista palveluista kapitaatioperiaatteen mukaisesti. Kapitaatioperusteinen rahoitus tarkoittaa asukasmäärään perustuvaa kiinteää maksua. Kapitaatiohinta perustuu palveluntuottajan hoitovastuulla olevien asukkaiden määrään ja ikään. Palveluntuottajalta edellytetään vaikuttavaa, laadukasta ja asiakkaan tarpeet kokonaisuutena huomioon ottavaa toimintaa. Järjestelmässä pyritään lisäämään tuottajan mahdollisuuksia organisoida toimintansa tarkoituksenmukaisella tavalla. Kokeilu toteutetaan vuosina 2017 - 2018.

3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan asema

Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaava palvelu ja ratkaisu ongelmiinsa nopeasti ja tehokkaasti. Kokeilussa kunnan asukkaan asema muuttuu, kun hän saa valita vastaanottopalvelujensa tuottajaksi yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan. Asiakas valikoituu mukaan kokeiluun asuinpaikkansa perusteella.

Hämeenlinnan kaupunginhallitus on 29.8.2016 tekemällään päätöksellä rajannut kokeilun väestöksi Jukolan ja Lammi-Tuuloksen terveyskeskusalueilla asuvat kuntalaiset. Asiakkaat valikoituvat mukaan kokeiluun vuoden 2016 lopussa otettavalla yhden päivän väestötöksellä. Kaikki tuolloin kokeilualueilla asuvat henkilöt pääsevät mukaan valinnanvapauskokeiluun. Oikeus kokeiluun osallistumiseen säilyy, vaikka kokeiluun mukaan päässyt henkilö muuttaisi kunnan sisällä toisen terveysaseman alueelle. Toiselle paikkakunnalle muutettaessa oikeus kokeilun mukaiseen valinnanvapauteen päättyy. Kokeilussa mukana olevia kuntalaisia tiedotetaan asiasta tarkemmin erikseen kirjeitse.

Otoksen ulkopuolelle jääneet kuntalaiset eivät pääse mukaan valinnanvapauskokeiluun, Myöskään otoksen ottamisen jälkeen kokeilualueille muuttaneet asukkaat tai terveysasemaansa vaihtaneet kokeilualueiden ulkopuolella asuvat asiakkaat eivät pääse mukaan kokeiluun.

Kokeiluun mukaan päässeitä asiakkaita ei veloiteta vaihtamaan palveluntuottajaansa vaan hän voi myös pysyä julkisen terveysasemansa asiakkaana tai vaihtaa julkista terveysasemaansa jo voimassa olevan terveydenhuoltolain mukaisesti. Vuonna 2014 voimaan astunut kuntalaisen mahdollisuus valita perusterveydenhuollostansa vastaava terveyskeskus tai terveyskeskuksen terveysasema mistä tahansa Manner-Suomessa säilyy myös nyt käynnistyvän laajennetun valinnanvapauskokeilun aikana. Terveydenhuoltolain mukainen julkisen terveyskeskuksen tai terveysaseman valinta tapahtuu kuten ennenkin kunnan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Laajennetussa valinnanvapauskokeilussa kokeiluun mukaan päässeille kuntalaisille tarjotaan mahdollisuus saada julkiset terveyspalvelunsa nyt myös yksityiseltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajalta.

Asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakkaan oikeussuojakeinoina lainsäädännön mukaan ovat mm. muistutukset, kantelut, valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset sekä potilasasiamiehen palvelut.

Palveluntuottajan valinta

Kokeiluun valikoituneet Hämeenlinnalaiset voivat valita vastaanottopalveluistaan vastaavan palveluntuottajan järjestäjän hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Järjestäjän hyväksymät palveluntuottajat ovat nähtävissä Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilla. Asiakas ei voi valita yksittäistä, nimettyä henkilöä palvelujensa tuottajaksi. Alaikäisten lasten puolesta valinnan tekee huoltaja. Valinnan tekijä voi olla myös holhooja tai edunvalvoja.

Asiakkaan valinta voi kohdistua samanaikaisesti vain yhteen palveluntuottajaan.

Palveluntuottajan valinta tehdään sähköisessä tietojärjestelmässä johon pääsee kaupungin verkkosivujen kautta. Asiakas voi tehdä valintansa itse suoraan verkkosivuilla vahvan tunnistautumisen kautta tai palveluntuottajan avustuksella palveluntuottajan toimipisteessä. Asiakas voi ottaa yhteyttä palveluntuottajaan myös muulla tavoin, esim. puhelimitse, jolloin palveluntuottajan ammattilainen tekee valinnan järjestelmään asiakkaan pyynnöstä. Tehdessään valinnan asiakas sitoutuu antamaan potilastietonsa uuden palveluntuottajan käyttöön.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa yhden kuukauden välein, eli seuraavan vaihdon voi tehdä aikaisintaan 30 päivän päästä edellisestä valinnasta. Järjestäjä seuraa vaihtojen toteutumista ja voi

tarvittaessa päivittää vaihtovälistä annettua ohjeistusta kokeilun aikana. Ohjeistuksen muutos tehdään kuitenkin vain erittäin painavista syistä.

Hoitovastuu siirtyy valitulle palveluntuottajalle heti valinnan tekemisen jälkeen. Asiakkaan aiemmin muulle palveluntuottajalle varatut ajat eivät siirry uudelle palveluntuottajalle. Kun asiakkaan valinta on kirjattu sähköiseen järjestelmään, tieto vaihdosta siirtyy automaattisesti sekä uudelle että vanhalle palveluntuottajalle.

Muut asiakkaan oikeudet

Kokeilu ei rajoita asiakkaan olemassa olevaa oikeutta muiden järjestelmien, esimerkiksi työterveyshuollon ja YTHS:n, piirissä olevien palvelujen käyttöön.

Asiakas voi hankkia valitsemaltaan palveluntuottajalta myös muita palveluita kapitaatiokorvauksen piiriin kuuluvan vastaanottopalvelun yhteydessä. Näiden palvelujen, ns. lisäpalvelujen, kustannuksista asiakas vastaa itse.

Asiakkaalla on mahdollisuus arvioida palvelukokemustaan järjestäjän tarjoaman tietojärjestelmän avulla.

Asiakkaan valinnan perusteella asiakkaan ja valitun palveluntuottajan välille syntyy sopimussuhde, jonka ehdot määräytyvät kuluttajansuojalain (38/1978) ja tämän sääntökirjan mukaisesti, elleivät osapuolet myöhemmin muuta sovi. Asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisellä sopimuksella ei voida missään tilanteessa sopia tätä sääntökirjaa tai velvoittavaa lainsäädäntöä heikommista ehdoista asiakkaan vahingoksi tai tässä sääntökirjassa määritelty heikommasta palvelutasosta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Muilta osin asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät potilaslain ja palvelusetelilain mukaisesti

Asiakkailta perittävät maksut

Palvelun järjestäjä päättää asiakkailta perittävien maksujen perusteet. Kokeilun aikana kunnan asukkaita kohdellaan tasavertaisesti riippumatta siitä, osallistuvatko he kokeiluun vai eivät. Kokeilussa asiakas ei maksa palveluntuottajalle palvelusetelilain mukaista omavastuuosuutta, vaan kokeilussa sovelletaan tältä osin asiakasmaksulakia.

Käyntimaksut ja vuosimaksu kerryttävät asiakasmaksukattoa voimassa olevien lakien ja asetusten mukaisesti. Järjestäjä laskuttaa asiakasmaksut ja perii erääntyneet maksut asiakkaalta. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakkailta kokeilun piiriin kuuluvista palveluista asiakas- tai muita maksuja.

Asiakkaalle korvattavat maksut

Kela korvaa asiakkaan matkakulut palveluntuottajan yksikköön kulloinkin voimassa olevien sääntöjensä mukaisesti.

4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjällä tarkoitetaan kokeilussa palveluista järjestämismvastuussa olevaa kuntaa, eli tässä tapauksessa Hämeenlinnan kaupunkia. Kokeilussa järjestämismvastuussa oleva kunta toimii myös palveluntuottajana.

Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan.

Järjestäjä mm.

- hyväksyy vastaanottopalvelun piiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista (myöhemmin palveluntuottajarekisteri)
- määrittelee kokeilualueet sekä julkisten palveluntuottajien väestövastuualueet kokeilun alkaessa
- informoi kunnan asukkaita kokeilusta
- vastaa palveluntuottajien vertailun ja valinnan mahdollistavan portaalin tuottamisesta asiakkaan valinnan tueksi.

Kokeilun aikana järjestäjä mm.

- valvoo, seuraa ja arvioi palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua. Järjestäjä varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- osallistuu jatkuvan tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen
- ohjeistaa ja perehdyttää palveluntuottajat järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin siltä osin kuin niillä on vaikutusta palveluntuottajan toimintaan.
- informoi palveluntuottajaa välittömästi tiedon saatuaan sellaisista päätöksistä, muutoksista ja järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Muutoinkin järjestäjän tulee informoida palveluntuottajaa tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista niiltä osin kuin se toiminnan kannalta on olennaista.
- huolehtii asiakasmaksujen keräämisestä ja maksaa vastaanottopalveluiden tuottajalle kuukausittain kapitaatiokorvauksen. Korvauksen perusteet on kuvattu pääpiirteissään tämän dokumentin kappaleessa 8.
- tekee viranhaltijapäätökset.

5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet

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

Palveluiden tuottaminen

Palveluntuottajan on palveluntuottajaksi hyväksymisensä jälkeen otettava asiakkaikseen kaikki kokeilussa mukana olevat kuntalaiset, jotka ko. palveluntuottajan valitsevat. Julkisen palveluntuottajan tulee hyväksyä asiakkaikseen myös ne asukkaat, jotka eivät aktiivisesti ole ilmoittaneet valinnastaan, mutta kuuluvat ko. palveluntuottajan väestövastuualueeseen.

Palveluntuottaja vastaa palveluiden tuottamisesta siinä laajuudessa kuin vastaanottopalvelujen palvelukuvauksessa on tässä sääntökirjassa määritelty. Vastaanottopalveluihin sisältyy perusterveydenhuollon edellyttämässä laajuudessa tuotettujen terveyspalvelujen lisäksi sosiaaliohjausta. Palveluntuottajan antaman palvelun on koko kokeilun ajan vastattava sisällöltään ja laadultaan sitä, mitä tässä sääntökirjassa on määrätty ja mitä velvoittava lainsäädäntö ja viranomaismääräykset edellyttävät.

Kokeilun aikana palvelupakettiin kuulumattomat julkiset lisäpalvelut tuotetaan kunnan omassa julkisessa terveydenhuollossa. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas ohjataan tarvitsemiinsa lisäpalveluihin järjestäjän antaman ohjeistuksen mukaisesti. Lisäpalveluihin ohjaamisessa sovelletaan julkisten lisäpalveluiden ohjauskriteereitä.

Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle selkeästi, mikä palvelu kuuluu julkisten vastaanottopalveluiden palvelupakettiin, ja mikä on asiakkaan itse maksettavaa palvelua. Mikäli asiakas harkitsee lisäpalveluiden hankkimista omakustanteisesti suoraan yksityiseltä palveluntuottajalta, hänelle on ymmärrettävästi kerrottava palveluiden hinnat julkisessa terveydenhuollossa.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu myös täyttämään palveluja tuottaessaan laissa määritellyn hoito- ja palvelutakuun. Potilaan hoidon on toteuduttava terveydenhuoltolaissa määriteltyjen aikarajojen puitteissa. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään välitöntä yhteydensaantia virka-aikaan sekä kiirevastaanottoja päivittäin.

Julkista tehtävää toteutettaessa järjestäjä edellyttää palveluntuottajalta kiinnostusta terveysriskien ja terveysindikaattoreiden seuraamiseen. Hyvinvointisuunnitelman tekeminen pitkäaikaissairaille ja korkean riskin asiakkaille on toivottavaa.

Potilas- ja asiakastiedot

Palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Järjestäjä on palvelusetelilain 11 §:n tarkoittamalla tavalla palvelussa syntyvien potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa järjestäjän antamia ohjeita sekä julkisuuslakia ja lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Palveluntuottajan tulee myös omalla toiminnallaan myötävaikuttaa rekisterinpitäjän velvollisuuksien toteuttamisessa.

Palveluntuottajan on kyettävä erottelemaan ne potilastiedot, jotka ovat syntyneet esimerkiksi työterveyshuollon tai potilaan itse maksamien palveluiden yhteydessä, kokeiluun kuuluvien vastaanottopalveluiden käytöstä.

Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvissä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimetty henkilö.

Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työläinsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa työnantajana siitä, että tehtävät hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevydestä ja riittävästä ammattitaidosta sekä täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta.

Palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava lääkäri, joka toimii palveluntuottajan lääketieteellisenä vastuuhenkilönä sekä yhteyshenkilö järjestäjään nähden. Toiminnasta vastaava lääkäri ei kuitenkaan voi toimia samanaikaisesti useamman palveluntuottajan vastaavana lääkärinä. Lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja sosiaaliohjaajien tulee olla Valviran rekisteriin merkittyjä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä suomen kieltä osaavia henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja. Järjestäjä vastaa pääsääntöisesti tulkkipalveluiden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista ja hakee korvaukset työ- ja elinkeinokeskukselta.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja, sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja voidaan sulkea järjestelmän ulkopuolelle.

Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä järjestäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Kansallisissa, alueellisissa ja paikallisissa terveydenhuoltoa koskevissa normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa (esim. pandemia, suuronnettomuus) palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan järjestäjän valmiussuunnitelmassa kuvattuun toimintaan ja luovuttamaan tarvittaessa henkilöstöään vaadittavien erityistoimintojen käyttöön. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia viranomaisten tai järjestäjän antamia ohjeita.

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

Tilat ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla kiinteä toimipiste Hämeenlinnan kaupungin alueella, johon asiakkailta on pääsy ennalta ilmoitettuna aukioloaikoina arkisin.

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kulloinkin voimassa olevien lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Järjestäjä käy tarkastamassa tilat tarvittaessa ennen palveluntuottajan hyväksymistä valinnanvapaus-kokeiluun. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia toimipisteitä.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat asianmukaiset ja riittävät vakuutukset. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla sopimuskauden aikana voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, potilas- vakuutus, irtaimiston ja kiinteistön vakuutus sekä lakisääteinen työnantajan tapaturma- ja eläke- ja työttömyysvakuutus.

Markkinointi ja tiedottaminen

Palveluntuottaja markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista, ja se voi sisältää tietoja vain palveluntuottajan omista palveluista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Palveluntuottajan tiedottamisen on julkisen tehtävän osalta oltava linjassa kaupungin tiedottamisen kanssa.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava järjestäjälle kaikista sellaisista tiedossaan olevista asioista, jotka järjestäjän tulisi tietää tai joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen tai potilasturvallisuuteen, tietoturvaan tai tietosuojaan. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä potilasturvallisuudesta.

Järjestäjä ylläpitää verkkosivuja, joista käyvät ilmi mm. kokeiluun osallistuvien palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat, ajanvarauksen yhteystiedot, asiakasmaksut sekä hoitoon- ja palveluunpääsyajat. Sivuilla tulee lisäksi kuvata tarjottavat palvelut ja alihankintasuhteet. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan järjestäjälle kaikki tarvittavat tiedot. Lisäksi palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan järjestäjän tarjoamien työvälineiden avulla.

Palveluntuottaja raportoi järjestäjän edellyttämät tiedot määräajassa ja määrämuodossa palvelun järjestäjälle. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä antamaan muita tietoja ja selvityksiä palvelun ja kokeilun järjestäjille. Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.

Palveluntuottajan tulee osallistua säännöllisesti järjestäjän kanssa pidettäviin arviointikokouksiin, joissa arvioidaan kokeilua eri puolilta, ja joissa on mahdollista täsmentää eteen tulevia kysymyksiä. Järjestäjä vastaa kokousten koolle kutumisesta. Kokeilun alussa kokouksia voidaan järjestää n. 1 kk välein. Toiminnan vakiintuessa tapaamisvälejä voidaan järjestäjän ehdotuksesta harventaa. Lisäksi palveluntuottaja pääsee osallistumaan valinnanvapausmallin kehittämiseen yhdessä tilaajan ja muiden palveluntuottajien kanssa.

Palveluntuottajaksi hyväksyminen

Järjestäjä hyväksyy tarpeelliset selvitykset saatuaan palveluntuottajaksi sellaiset toimijat, jotka täyttävät seuraavat edellytykset:

- Palveluntuottaja antaa sitoumuksensa noudattaa tämän sääntökirjan ehtoja ja periaatteita
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja sillä on tarvittavat taloudelliset edellytykset toiminnan harjoittamiseen (osoitettava liikevaihdon, verovelkatodistuksen yms. avulla). Taloudelliset edellytykset eivät täyty muun muassa, mikäli palveluntuottaja on maksukyvytön, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- Palveluntuottajalla on yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 4 §:n tarkoittama toimilupa, terveydenhuollosta vastaava johtaja, 6 §:n tarkoittama omavalvontasuunnitelma sekä 3 §:n tarkoittamat asianmukaiset toimintaedellytykset. Yksityiseltä ammatinharjoittajalta edellytetään vastaavat selvitykset.
- Palveluntuottajalla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen potilasvakuutus
- Palveluntuottajalla on käytössä valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalveluun (Kanta) liitetty sähköinen potilastietojärjestelmä.

Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös alihankkijoihin ja yhteistyökumppaneihin.

6. Vastaanottopalveluiden sisältö

Palvelunkuvaus

Vastaanottopalveluihin kuuluvat terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut alla kuvatussa laajuudessa.

Asiakkaan tulee saada yhteys palveluntuottajaan vähintään kahdeksan tunnin ajan joka arkipäivä. Palveluntuottaja voi järjestää palveluja myös muina aikoina, mutta siitä ei makseta erillistä korvausta. Lisäksi palveluntuottajalla on oltava arkipäivisin riittävä määrä kiirevastaanottoaikoja asiakkaiden äkillisiä sairastumistilanteita varten.

Väestön palvelutarvetta määriteltäessä on noudatettava valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia hoidon perusteita, hoitoketjuja ja hoidonporrastusta sekä järjestäjän antamia ohjeita. Täten järjestäjän hyväksymät ohjelmat ja suunnitelmat, esim. ennalta ehkäisevän työn suunnitelma, lastensuojelusuunnitelma ja päihdeohjelma sekä kehittämishankkeiden pohjalta käyttöön otetut toimintamallit velvoittavat palveluntuottajaa.

Järjestäjä ei pääsääntöisesti aseta erillismääräyksiä esim. palvelun muodon, vastaanoton kestoaikojen tai palvelua antavan ammattihenkilön suhteen. Palveluntuottaja voi itse muokata toimintansa tarkoituksenmukaiseksi, kunhan palvelujen saatavuus, laatu ja potilasturvallisuus ovat kulloinkin voimassa olevien säädösten, ohjeistuksen ja tämän dokumentin mukaiset. Palveluita voi tarjota sähköisesti, puhelimitse tai vastaanottotoimintana. Erityisenä painopistealueena Hämeenlinnan kokeilussa on sähköisten palveluiden kehittäminen osana palvelutuotantoa.

Yksikön vastaanottopalvelut voidaan tuottaa yhden palveluntuottajan tai useamman palveluntuottajan muodostaman tuottajaverkoston toimesta.

Annettava palvelu pitää sisällään kaikki seuraavat perusterveydenhuoltoon (pois lukien suun terveydenhuolto) vakiintuneen käytännön mukaan kuuluvat lääketieteellisesti tarpeelliseksi katsottavat avoterveydenhuollon toiminnot:

- Sairaanhoidon palvelut (lääkäri tai sairaanhoitaja)
 - o sairauksien ja oireiden tutkimus, lääketieteellinen taudinmääritys ja hoito
 - o sairauksien ehkäiseminen, parantaminen ja kärsimysten lievittäminen
 - o ohjaus, jolla tuetaan potilaan hoitoon sitoutumista ja omahoitoa
 - o erityistä tukea, tutkimusta ja hoitoa tarvitsevan potilaan terveysongelmien varhainen tunnistaminen, hoito ja jatkohoitoon ohjaaminen.
- Mielenterveyspalvelut (psykiatrinen sairaanhoitaja)
 - o terveydenhuollon palveluihin sisältyvä ohjaus ja neuvonta, joka koskee mielenterveyttä suojaavia ja sitä vaarantavia tekijöitä sekä tarpeenmukainen psykososiaalinen tuki
- Päihdetyö osana vastaanottotoimintaa
 - o päihdeiden aiheuttamien sairauksien tutkimus, lääketieteellinen taudinmääritys ja hoito
 - o terveydenhuollon palveluihin sisältyvä ohjaus ja neuvonta, joka koskee päihdeettömyyttä suojaavia ja sitä vaarantavia tekijöitä sekä tarpeenmukainen psykososiaalinen tuki
- Terveystarkastukset ja terveysneuvonta osana vastaanottotoimintaa
 - o terveyttä ja hyvinvointia edistävä sekä sairauksien ehkäisyä tukeva terveysneuvonta
 - o terveyden ja hyvinvoinnin seuraamiseksi ja edistämiseksi tarpeelliset terveystarkastukset (pois lukien koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto, äitiysneuvola, lastenneuvola ja valtakunnallisen seulontaohjelman mukaiset seulonnat)

- raskauden ehkäisyyn sekä seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyvä neuvonta
- kansalliseen rokotusohjelmaan kuulumattomat rokotukset

Lisäksi palvelu pitää sisällään seuraavat toiminnot:

- Palveluohjaus
 - terveydenhuollon palveluja ja palvelujärjestelmää koskeva neuvonta, ohjaus ja tuki sekä tarpeellinen verkostoyhteistyö eri palvelujen yhteensovittamiseksi
- Sosiaaliohjaus (sosiaalihuollon ammattihenkilö)
 - terveydenhuollon palvelujen yhteydessä annettava sosiaalihuollon palveluja ja etuuksia koskeva neuvonta, ohjaus ja tuki, asiakkaan tilanteen kartoitus sekä tarpeellinen verkostoyhteistyö eri palvelujen yhteensovittamiseksi
- Terveydentilaa, toiminta- ja työkykyä sekä ajoterveyttä koskevien todistusten ja lausuntojen antaminen

Kapitaatiokorvauksen piiriin kuuluu vielä erikseen perusterveydenhuoltoon kuuluvat laboratorio- ja kuvantamispalvelut.

Palveluntuottaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa vastaanottopalveluista edelleen palveluihin, jotka eivät kuulu kapitaatiokorvauksen piiriin. Lisäpalveluihin ohjaamisessa palveluntuottaja noudattaa järjestäjän antamia ohjeita. Lisäpalveluja voivat olla kaupungin terveyskeskuksesta saatavat palvelut tai muualta hankittavat palvelut. Ensisijaisesti lisäpalveluihin tulee ohjata kunnallisiin palveluihin.

Palveluntuottaja voi ohjata asiakkaan myös omiin, asiakkaalle maksullisiin palveluihin, mutta tällöin asiakkaalle on selvitettävä ymmärrettävästi, että hänellä on mahdollisuus käyttää myös julkisia palveluja.

Palvelunsisällön rajaukset

Selvydeksi todetaan, että palvelupaketin mukaiset vastaanottopalvelut **eivät sisällä** seuraavia toimintoja:

- Suun terveydenhuolto
- Fysioterapia
- Erikoissairaanhoito
- Erillisessä päivystystä toteuttavassa yksikössä annettava ympärivuorokautinen kiireellinen hoito, joka edellyttää välitöntä arviota ja hoitoa, ja jota ei ilman oleellista sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista voida siirtää hoidettavaksi omatiimi -palveluissa
- Ensihoito ja sairaankuljetus
- Osastohoito / laitohoito
- Kotisairaanhoito
- Virkavelvollisuudella suoritettavat tehtävät (esimerkiksi virka-avun pyytäminen mielenterveyslain nojalla, eräät tartuntatautilain mukaiset tehtävät) sekä virka-avun antaminen viranomaisille
- Ruuansulatuskanavan tähystystutkimukset
- ENMG -tutkimukset
- Unipolygrafia -tutkimukset
- MRI ja TT -tutkimukset
- Muut diagnostiset tutkimukset, jotka kansallisten Käypä hoito -suositusten mukaisesti, tai niiden puuttuessa vakiintuneen hoitokäytännön mukaisesti, edellyttävät erikoislääkärin tutkimusmääräystä

- Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto
- Äitiysneuvola
- Lastenneuvola
- Työterveyshuollon palvelut
- Valtakunnallisen seulontaohjelman mukaiset seulonnat (rinta- ja kohdunkaulansyövän seulonnat)
- Kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotukset
- Jaettavat hoitotarvikkeet ja apuvälineet
- perustasoa vaativammat mielenterveys- ja päihdepalvelut
- lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut, esimerkiksi toimintaterapia
- diabeetikoiden jalkojen hoito

7. Korvaus vastaanottopalveluiden tuottamisesta

Järjestäjä maksaa palveluntuottajalle korvauksen tuotetuista vastaanottopalveluista. Korvaus on väestöpohjainen kapitaatiokorvaus. Kapitaatiokorvaus muodostuu ikäperusteisesta korvauksesta sekä tarvittaessa kannustin- ja sanktiomallista. Lähtökohtana kuitenkin on, että kokeilun aikana ei kannusteita tai sanktioita makseta. Järjestäjä voi kuitenkin kokeilun aikana tarvittaessa ottaa kannustinjärjestelmän käyttöönsä. Kapitaatiokorvaus on riippumaton tuotetun palvelun määrästä. Kokeilun aikana kerätään tietoa tekijöistä, jotka tulisi sisällyttää 1.1.2019 käyttöön otettavaan kannustin- ja sanktiomalliin.

Kapitaatiokorvauksen laskenta

Kapitaatiokorvauksen laskenta perustuu vastaanottopalvelujen palvelupaketin sisältöön ja järjestäjälle vastaavan sisällön tuottamisesta aiheutuviin kustannuksiin. Vastuunjakotaulukossa on kuvattu mitkä toiminnot tai palvelut on laskennassa huomioitu järjestäjän vastuulle ja mitkä palveluntuottajan vastuulle.

Taulukko. Vastuunjakotaulukko

Kustannuserä	Järjestäjän vastuulla (ei sisälly kapitaatiohintaan)	Palveluntuottajan vastuulla (sisältyy kapitaatiohintaan)	Selite
Henkilöstö			
Palkat ja palkkiot, ym. edut			X Palveluntuottaja vastaa kokeilun aikana kaikista henkilöstöön liittyvistä kustannuksista, tehtävistä ja vastuista
Rekrytointi			
Muut henkilöstöön liittyvät kustannukset, tehtävät ja vastuut			
Toimitilat			
Vesi, sähkö, lämmitys			X Palveluntuottaja vastaa kokeilun aikana kaikista toimitiloihin liittyvistä vastuista, tehtävistä ja kustannuksista
Jätehuolto			
Siivous			
Kunnossapito			
Kiinteistövakuutukset			
Vartiointi			
Muut toimitiloihin liittyvät vastuut ja tehtävät sekä kustannukset			
ICT			
ICT-laitteet			X Palveluntuottaja vastaa kokeilun aikana ICT laitteisiin ja järjestelmiin liittyvistä vastuista, tehtävistä ja kustannuksista. Järjestäjä vastaa kokeilun aikana niistä tieto- järjestelmiin ja -tekniikkaan liittyvistä vastuista, tehtävistä ja kustannuksista joita järjestäjä edellyttää palveluntuottajien käyttävän ja jotka eivät kuulu oleellisesti palveluntuottajan tavanomaiseen toimintaan.
Puhelimet			
Lisenssit			
Liittymät			
Potilastietojärjestelmä			
Effica (tilastointi)	X		
Asiakas- ja valintajärjestelmä	X		

Sähköinen hoito- ja palvelusuunnitelma		X		
...				
Hallinto				
Hallintopalvelut ja muut hallinnosta aiheutuvat kulut			X	Palveluntuottaja vastaa kokeilun aikana kaikista hallintoonsa liittyvistä vastuista, tehtävistä ja kustannuksista
Materiaalit ja palvelut			X	Palveluntuottaja vastaa kokeilun aikana kaikista palveluiden tuottamiseen suoraan liittyvistä materiaali- ja palvelukustannuksista
Hoidolliset tukipalvelut				
Laboratoriopalvelut ja näytteenotto			X	Palveluntuottaja vastaa kyseisten hoidollisten tukipalvelujen tuottamisesta. Hoitotarvikkeiden osalta palveluntuottaja vastaa työssä käytettävistä hoitotarvikkeista, mutta varsinainen hoitotarvikejakelu on järjestäjän vastuulla.
Kuvantamispalvelut			X	
Hoitotarvikkeet		X	X	
Kuntoutus- ja apuvälineet		X		Järjestäjä vastaa kuntoutus- ja apuvälineiden tarjonnasta sekä huollosta
Lääkkeet			X	Palveluntuottaja vastaa ensiapuun ym. tarvittavista lääkkeistä ja rokotteista
...				
Muut				
Ulkopaikkakunnilla tapahtuva kuntalaisen hoito		X		Järjestäjä vastaa ulkopaikkakunnilla tehtävän kuntalaisen hoidon kustannuksista
Ulkopaikkakuntalaisten hoito		X		Ulkopaikkakuntalaiset ohjataan julkiseen terveyskeskukseen ja kustannuksista vastaa järjestäjä
Terveydenhuollon asiakasmaksut		X		Järjestäjä kerää asiakasmaksut ja vastaa keräämisestä aiheutuneista kustannuksista

Kapitaatiokorvauksen ikäperusteinen korvaus perustuu

- palvelun järjestäjän toteutuneisiin kustannuksiin.
- väestömäärään, joka muodostuu kuntalaisten tekemien valintojen (aktiivinen valinta) ja asuinpaikan perusteella osoitetun julkisen palveluntuottajan (passiivinen valinta) mukaan.
- väestön ikään.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on esitetty

- ikäryhmät, joille kapitaatiohinta on määritelty. Ikäryhmät ovat samat kuin valtionosuuksien kriteereissä.
- kertoimet, joilla kuvataan eri-ikäisten kuntalaisten palvelujen kustannusten suhdetta keskimääräisiin asukaskohtaisiin kustannuksiin. Palveluntuottajalle ikääntyneestä asukkaasta maksettava kapitaatiohinta on siten suurempi kuin 7-64 -vuotiaasta asukkaasta maksettava kapitaatiohinta.

Ikä, v	Kerroin	Kapitaatiokorvaus, € /vuosi	Selite
0-6	0,30	102,79	
7-64	0,37	127,40	
65-74	1,11	379,80	
75-84	1,65	564,25	
yli 85	1,56	534,72	
Keskiarvo	1,00		

Taulukko. Kapitaatiokertoimet ikäryhmittäin

Kapitaatiokorvaus on julkisille, yksityisille ja kolmannen sektorin palveluntuottajille sama. Maksettava kapitaatiokorvaus on kiinteä, eikä se riipu tarvittavien hoitojen, tutkimusten tai käyntien määrästä. Korvaus maksetaan niistä asiakkaista, jotka ovat listautuneet palveluntuottajalle kuukauden 15. päivä. Korvauksena maksetaan 1/12 vuosikorvauksen määrästä.

Kapitaatiokorvauksen ikäperusteista osuutta laskettaessa huomioidaan kaikki palvelun sisällön tuotannosta aiheutuvat kustannukset vastuunjaon mukaisesti, mukaan lukien sosiaaliohjauksen kustannus ja yleiskustannus, joka kattaa mm. hallintokulut, markkinoinnin ja viestinnän sekä vakuutukset. Kapitaatiohinnan muodostumiseen vaikuttavia tuottoeriä ovat ainoastaan lääkäreiden koulutuskorvaukset, muut liiketoiminnan tuotot sekä vakuutusyhtiöltä saatavat korvaukset. Muita kapitaatiohinnan muodostumiseen vaikuttavia tuottoeriä ei ole.

Julkista palvelua pyytävien ulkopaikkakuntalaisten kiireelliset käynnit ohjataan julkiselle palveluntuottajalle ja laskutetaan kotikunnalta nykyisen käytännön mukaisesti. Yksityiseen palveluun omakustanteisesti/vakuutuksen kustantamana hakeutuvat ulkopaikkakuntalaiset voidaan hoitaa kuten ennenkin. Ulkopaikkakunnilla tapahtuvan oman kuntalaisen hoidon kustannuksista vastaa järjestäjä. Kokeilulla ei ole vaikutusta erikoistuvien lääkäreiden ja perusterveydenhuollon lisäpätevoitymistä suorittavien lääkäreiden koulutukseen ja siitä maksettavaan korvaukseen. Järjestäjän järjestöille maksamat tuet, esimerkiksi yhdistysten toiminta-avustukset, eivät ole osa kapitaatiokorvausta.

Kapitaatiokorvauksen muuttaminen

Palvelun järjestäjä voi tarkistaa kapitaatiokorvausta tarvittaessa, mikäli esimerkiksi palvelun sisältö tai vastuunjako muuttuu. Kannustin- ja sanktiomallin käyttöönottoa voidaan myös harkita kokeilun aikana. Kokeilun aikana kapitaatiohinta sidotaan tuottajahinta- tms. indeksiin kehitykseen, olettaen, että palvelun ehdot ja periaatteet eivät muutu. Ikäryhmiä ja ikäryhmäkohtaisia kertoimia ei muuteta, ellei siihen ilmene erityistä aihetta.

Maksuliikenne

Palveluntuottaja laskuttaa järjestäjää kuukausittain yksikön väestömäärän mukaisesti. Kuukausikorvaus yhtä asukasta kohden saadaan jakamalla asukkaan koko vuoden kapitaatiokorvaus kahdellatoista (12). Laskutuksen perusteena olevan yksikön väestömäärä tarkistetaan kunkin kuukauden 15. päivä. Yksikön väestömäärässä kuukauden aikana tapahtuneita muutoksia ei korvata. Maksun eräpäivä on kunkin kuukauden ensimmäinen arkipäivä.

8. Kokeilussa palveluntuottajan käytössä olevat tietojärjestelmät ja lisenssit

Palveluntuottajalta edellytettävät järjestelmät:

- Sähköinen asiakas-/potilastietojärjestelmä joka mahdollistaa tietojen kirjaamisen Kanta-palveluissa järjestäjän rekisteriin ja josta saadaan tarvittavat seuranta- ja raportointitiedot
- Kokeilun alkuvaiheessa palveluntuottaja on velvollinen järjestämään toiminnan seurannan siten, että tilastointi tehdään järjestäjän käyttämään potilastietojärjestelmä Efficiaan, kunnes järjestelmäarkkitehtuuri saadaan rakennettua siten, että asiakkaan tarvitseman palvelun, tiedon kokoamisen ja lainsäädännön mukaiset edellytykset täyttyvät. Järjestäjä vastaa tällöin tilastointiominaisuuden käyttöönotto- ja käyttökustannuksista. Myös asiakaslaskutus tehdään järjestäjän potilastietojärjestelmän kautta.
- Palveluntuottaja voi halutessaan saada järjestäjän potilastietojärjestelmän käyttöönsä myös muiden kuin tilasto-ominaisuuksien osalta julkisten asiakkaiden hoitoa varten. Tällöin palveluntuottaja vastaa järjestelmän käyttöönotto- sekä käyttökustannuksista.

Kokeiluun osallistuessaan palveluntuottaja sitoutuu käyttämään järjestäjän tarjoamaa sähköistä asiakas- ja valintajärjestelmää, johon asiakas tai vaihtoehtoisesti palveluntuottaja kirjaa asiakkaan valinnan ja josta palveluntuottaja tarkistaa asiakkaan asiakkuuden käynnin/kontaktin alussa. Järjestäjä tarkistaa kapitaatiokorvauksen perustana olevan asiakasmäärän kuukausittain asiakas- ja valintajärjestelmän tilasto-ominaisuuden avulla.

9. Kokeilussa raportoitavat ja seurattavat asiat

1. Järjestäjän raportoimat ja seuraamat palveluntuottajien toimintaa koskevat asiat

- palveluntuottajan asiakkaiden lkm (eroteltuna tietona uusien asiakkaiden lkm)
- palveluntuottajalta vaihtaneiden asiakkaiden lkm ja vaihtamisten syyt
- virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen käyttö palveluntuottajittain
- erikoissairaanhoidon käyttö palveluntuottajittain (suhteessa asiakasmäärään)
- asiakastyytyväisyys (kokeilussa järjestäjä koordinoi tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt)
- uudet ratkaisut palveluintegraatioon

Asiakkaiden virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen ja erikoissairaanhoidon käyttötiedot vuodelta 2016 tulee saada raportoinnin vertailutiedoksi.

2. Palveluntuottajan toimesta seurattavat ja järjestäjälle raportoitavat asiat

- mitä palveluita asiakas on käyttänyt (= käyntitiedot ammattiryhmittäin)
- raportointi kansanterveys- ja hyvinvointimittareista sekä kriittisistä riskitekijöistä
- hoito- ja palvelusuunnitelmien lkm
- sosiaalihoituksen asiakkaiden lkm
- erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden lkm
- odotusaika ajanvarauksesta asiantuntijan tapaamiseen
- kiireetön vastaanotto 3. vapaa aika lääkärille
- työterveyshuollon ja YTHS:n sekä kapitaatiokorvauksen piiriin kuuluvat yhteiset asiakkuudet
- asiakastyytyväisyyden jatkuva seuraaminen
- asiakkaiden tekemät muistutukset, kantelut ja vahinkoilmoitukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset
- THL:n arviointisuunnitelman mukaiset tiedot

Järjestäjä edellyttää palveluntuottajalta käyntisyyn/diagnoosin kirjaamista ja raportoimista. Kirjaus tulee tehdä järjestäjän Efficaan yhden viikon sisällä palvelutapahtumasta. Muut palveluntuottajan toimesta seurattavat ja järjestäjälle raportoitavat asiat palveluntuottaja raportoi mahdollisuuksiensa mukaan. Raportoinnin toteutuksesta sovitaan järjestäjän kanssa ennen palveluntuottajaksi ryhtymistä.

3. Muut kokeilussa seurattavat asiat

- palveluiden saatavuus ja laatu
- palveluiden käytön ja kustannusten seuranta koko kaupungin tasolla
- potentiaalisen kannustin- ja sanktiomallin rakentamiseen liittyvät tekijät

Lisäksi voidaan raportoida ja seurata muun muita asioita, jos tarvittava tieto on saatavilla nykyisistä järjestelmistä tai pystytään luomaan järjestelmä, jonka avulla tietoa voidaan kerätä. Esim:

- sähköisiä palveluja käyttävien asiakkaiden profiili ja osuus (esim. hakeutuminen palvelujen piiriin sähköisin työkalujen avulla, sähköinen terveystarkastus jne.)
- aukioloaikoihin liittyvät kokeilut ja niiden vaikutukset (esimerkiksi jos palvelua tarjolla iltapäivään, niin käytetäänkö kyseistä palvelua ja jos käytetään, niin mikä asiakasryhmä sitä käyttää)
- muut mahdolliset raportoitavat asiat, jotka on erikseen sovittu järjestäjän ja palveluntuottajan kesken. Muita raportoitavia ja seurattavia asioita voivat olla esimerkiksi:
 - muiden avopalvelujen käyttö
 - ennaltaehkäisevien palvelujen käyttö
 - palvelujen integraation (perusterveydenhuolto, sosiaalihuolto, erikoissairaanhoidon) toteutuminen
 - moniammatillisten tiimien kokoonpanot ja toiminta
 - sosiaaliohjaajan työ: työn sisältö ja vaikutus asiakaskokemukseen
 - mihin asiakas ohjataan vastaanottopalveluista, ml. myös muut kuin erityispalvelu

10. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

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

1. Huomautus

Järjestäjä voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen, mikäli

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

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan.

2. Varoitus

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

3. Seuraamusmaksu

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden sisällä järjestäjän varoituksesta korjannut ensimmäisen kohdan tilannetta, on palveluntuottaja velvollinen maksamaan järjestäjälle seuraamusmaksun. Seuraamusmaksun suuruus on 10 % palveluntuottajan kuukausittaisesta kapitaatiokorvauksesta. Maksun täytäntöönpano ei edellytä vahingon toteutumista tai osoittamista.

Seuraamusmaksu on maksettava kymmenen (10) päivän kuluessa järjestäjän maksukehotuksesta järjestäjän osoittamalle pankkitilille. Maksun viivästyessä seuraamusmaksulle maksetaan laillista viiväskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

4. Hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan hyväksyminen tämän asiakirjan kohteena olevaan kokeiluun osallistumisesta voidaan peruuttaa, mikäli:

- a. palveluntuottaja ei ole korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta järjestäjän varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta 14 päivän sisällä maksun erääntymisestä;
- b. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.

- c. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- d. palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palvelun järjestäjän tekemien kohtuullisten ehtojen päivitysten mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätahon lainvoimaisesta kyseistä päivitystä koskevasta päätöksestä.
- e. palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan aktiivisesti tai passiivisesti tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun vastaanottopalveluja tuottavan toimijan.

Mikäli palveluntuottaja haluaa omasta tahdostaan lopettaa valinnanvapauskokeilun mukaisen palvelupaketin tuottamisen kokonaan ja tulla poistetuksi hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä, on sen ilmoitettava asiasta järjestäjälle viimeistään 3 kk ennen aiottua lopettamistaan. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tuotantoa mainitun irtisanomisajan loppuun saakka. Palveluntuottaja on myös velvollinen tiedottamaan kokeilusta vetäytymisestään asiakkailleen hyvissä ajoin.