

Keski-Uudenmaan SOTE

Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelujen palvelusetelimalli Ehdot ja periaatteet

Kesäkuu 2019



VASTAANOTTOPALVELUIDEN PALVELUSETELIMALLI

KESKI-UUDENMAAN SOTE-KUNTAYHTYMÄ

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Sisällys

Johdanto.....	3
1. Perusterveydenhuollon vastaanottopalveluiden palvelusetelimalli	4
2. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet	6
3. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet	8
4. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet	10
5. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen.....	13
Liite 1 Palvelujen kuvaus ja laajuus	14
Liite 2 Korvaus vastaanottopalvelujen tuottamisesta.....	16
Liite 3 Palveluohjaus.....	18
Liite 4 Palvelusetelimallissa edellytettävät tietojärjestelmät.....	19
Liite 5 Sanasto	20

Johdanto

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä on ottamassa käyttöön palvelusetelin omaa tuotantoa täydentävänä lääkäri- ja hoitajavastaanottopalveluissa.

Tämä sääntökirja on asiakirja, jolla palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän vastaanottopalvelujen palvelusetelimallissa. Tässä dokumentissa kuvataan, miten määritellään seuraavat seikat:

- asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palvelun järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet
- palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet (sisältäen kriteerit palveluntuottajan hyväksymiselle ja vaatimukset palveluntuottajana toimimiselle)
- palvelusetelimallin vastaanottopalveluiden sisältö
- asiakas- ja palveluohjaus
- palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

Palvelusetelimallia hallinnoiva ja järjestäjänä toimiva kuntayhtymä soveltaa tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita palvelusetelimallissa. Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan tämän dokumentin ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä palvelujen tuottajaksi palvelusetelimalliin.

Tässä dokumentissa kuvatut palvelusetelimallin ehdot ja periaatteet ovat voimassa palvelusetelimallin alkamisesta alkaen 1.9.2019. Malli on voimassa 31.12.2019 saakka. Vuoden 2020 osalta mallin toteuttamisesta päätetään talousarvion valmistelun yhteydessä. Mikäli mallin päätetään jatkuvan, sääntökirjaan tehdään mahdollisesti tarvittavat muutokset.

Kaikessa toiminnassa toimitaan voimassa olevan lainsäädännön mukaan, tärkeimpinä sovellettavina Terveystalolaki ja Palvelusetelilaki. Tässä dokumentissa käytetyt käsitteet on määritelty liitteessä 5.

1. Perusterveydenhuollon vastaanottopalveluiden palvelusetelimalli

Tausta

Terveydenhuollossa yksityisen sektorin hyödyntäminen julkisesti tuotettujen palveluiden täydentäjänä on lisääntynyt viime vuosien aikana kansallisella tasolla. Merkittävänä trendinä yksityisen tuotannon hyödyntämisessä on palvelusetelien ennakkoon strategisesti suunniteltu käyttö perinteisen reaktiivisen ulkoistamisen sijaan. Uudessa 3.6.2019 julkaistussa hallitusohjelmassa linjataan, että yksityinen ja kolmas sektori toimivat julkisia palveluja täydentävien palvelujen tuottajina. Palvelusetelilainsäädäntöä tullaan ohjelman mukaan uudistamaan ja henkilökohtaisen budjetin käyttöönotosta tullaan tekemään linjauksia. Uudistuksien sisällystä ei ole vielä tarkempaa tietoa.

Keski-Uudenmaan sote osallistui sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaan valinnanvapauskokeiluun, jossa oli tavoitteena seurata valinnanvapauden vaikutuksia palveluiden saatavuuteen ja kustannuksiin. Valinnanvapauskokeilu päättyi asiakkaille tuotettavien palveluiden osalta elokuussa 2019. Kokeilusta saatujen positiivisten kokemusten perusteella on selvitetty palvelusetelin käytön mahdollisuuksia Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän perusterveydenhuollon palvelujen täydentäjänä. Kuntayhtymän alueella on valinnanvapauskokeilun lisäksi aiempaa kokemusta palvelusetelistä mm. kotihoidon palveluissa ja lääkärivastaanotoilla täydentävänä palveluna.

Perusterveydenhuollon vastaanottopalveluissa valinnanvapauskokeilu alkoi toukokuussa 2017 ja kevääseen 2019 mennessä valinnanvapauskokeiluun oli osallistunut yhteensä noin 10 000 asiakasta. Kokeilun vaikutus oli suurin Hyvinkäällä, jossa n. 3 100 eri asiakasta käytti aktiivisesti yksityisten palveluntuottajien kokeilussa tarjoamia vastaanottopalveluita vuonna 2018. Kokonaisuudessaan kuntayhtymän väestöstä n. 109 000 asukasta käytti lääkärin tai hoitajan vastaanottopalveluja v. 2018, joista n. 6 600 yksityisillä palveluntuottajilla. Valinnanvapauskokeilu päättyi asiakkaille tuotettavien palveluiden osalta elokuussa 2019.

Kuntayhtymässä on asetettu saatavuuden osalta tavoitteeksi asiakkaan pääsy kiireettömälle lääkärin vastaanotolle 14 vrk:n sisällä yhteydenotosta. Samalla tulee huomioida, että hallitusohjelmassa suunnitellaan saatavuuden tiukentamista 7 vrk:een. Saatavuutta kuvaava T3 jonotusaika oli v. 2018 kuntayhtymän kuntien terveyskeskuksissa keskimäärin 20 vrk:tta, T3 hajonta kuntayhtymän terveysasemilla oli 4 – 50 vrk huhtikuussa 2019.

Palveluntarve lisääntyy alueella voimakkaasti väestön kasvaessa ja ikääntyneiden määrän lisääntyessä. Tässä ryhmässä terveyspalvelutarpeeseen tulisi pystyä vastaamaan pikaisesti, jotta estetään siirtyminen raskaampiin ja kalliimpiin palveluihin. Perusterveydenhuollon lääkäri- ja hoitajapalvelujen tarvetta lisää omalta osaltaan tarkentuva työnjako erikoissairaanhoidon kanssa, kun esim. sairaaloiden poliklinikoiden seurannassa olleiden hoitovastuuta siirretään jo varhaisessa vaiheessa perusterveydenhuoltoon.

Tavoitteet

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän palvelusetelimallilla on kaksi päätavoitetta:

1. Toimia oman palvelun tuotannon täydentäjänä, jotta kuntayhtymän asukkaille voidaan taata yhdenvertainen palvelujen saatavuus asetetussa tavoiteajassa
2. Tarjota oman tuotannon rinnalle joustava ja kustannusneutraali vaihtoehto terveysvaikuttavien perusterveydenhuollon palvelujen tuottamiseksi

Usein palveluseteleitä käytetään reaktiivisesti turvaamaan asiakkaiden hoitoon pääsy hoitotakuun puitteissa. Perinteiset palvelusetelimallit ovat yleensä hyvin suoraviivaisia ja perustuvat puhtaasti suoritepohjaiseen korvausmalliin ilman ennaltaehkäisyn painopistettä.

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän perusterveydenhuollon vastaanottojen palvelusetelimallista tavoitellaan pitkällä aikavälillä kustannustehokasta mallia, jonka puitteissa palveluiden järjestäjä varmistaa palveluiden riittävän saatavuuden, takaa vaikuttavat palvelut ja saa ulkoisen vertailukohtan, jonka tuottamaan

latuun ja vaikuttavuuteen omaa tuotantoa voidaan verrata. Oikea-aikaisilla ja saavutettavilla palveluilla kuntayhtymä voi myös estää patoutuvaa hoidon tarvetta ja näin vaikuttaa-sairauksiin jo niiden alkuvaiheessa.

Palvelusetelimallissa on mahdollista hyödyntää palveluntuottajien välistä kilpailua edistämään järjestäjän palvelutuotannolle asettamia tavoitteita. Palvelusetelilainsäädäntö mahdollistaa palveluntuottajien kilpailun niin hinnalla kuin laadullakin. Keski-Uudenmaan palvelusetelimallissa tuottajien tuotetusta palvelusta saama korvaus on vakio, jolloin tuottajat kilpailevat laadulla. Kilpailu voi tapahtua laatutekijöillä vain, jos asiakkaalla on mahdollisuus käyttää laatutietoa yhtenä valintaperusteena. Tavoitteena palvelusetelimallissa onkin tarjota asiakkaan päätöksenteon tueksi palveluntuottajiin liittyvää vertailutietoa (esim. asiakastytyväisyys, vaikuttavuus ja saatavuus).

Toteutus

Palvelusetelimallin käynnistämässä pystytään hyödyntämään laajasti valinnanvapauskokeilussa kertynyttä kokemusta ja työkaluja. Operatiivinen toteutus, sisältäen mm. tiedonsiirron järjestäjän potilasrekisteriin, voidaan rakentaa mallin käynnistymisvaiheessa samalle pohjalle, jolla valinnanvapauskokeilu on toteutettu. Näin rajataan kustannuksia.

Toiminnan käynnistämisen jälkeen palvelusetelimallia kehitetään edelleen.

2. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan asema

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta otetaan huomioon, ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Ne asiakkaat, jotka kieltäytyvät heille tarjotusta palvelusetelistä, pysyvät kuntayhtymän palveluiden piirissä. Osallistuessaan palvelusetelimaliin asiakas antaa erillisessä suostumuksessa järjestäjälle luvan hyödyntää hänen tietojaan palvelujen aikana sekä aikaisempia tietojaan kuntien/kuntayhtymän palveluista ja alueella toimivien yksityisten palveluntuottajien palveluista.

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

Järjestäjän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 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.

Palvelut järjestävä Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä varaa itselleen oikeuden rajoittaa myönnettävien palvelusetelien määrää. Myönnettävien palvelusetelien määrä kullekin vuodelle vahvistetaan lähtökohteisesti osana seuraavan vuoden talousarvion valmistelua. Määrää voidaan tarvittaessa kasvattaa vuoden aikana.

Sen lisäksi, mitä tässä dokumentissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakkaan omavastuuosuus

Palvelusetelimalissa noudatetaan palvelusetelilakia ja hyödynnetään asiakasmaksulakia. Palvelusetelimalissa palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelilain mukaisesti asiakkaan palveluista määritellyn omavastuuosuuden suoraan asiakkailtaan. Lisäksi palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan peruuttamattomat poisjäännit. Palveluntuottaja vastaa myös maksamatta jääneiden laskujen perinnästä ja siitä aiheutuneista kustannuksista. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta lisätä omavastuuosuuden laskuun laskutuslisää, jotta palvelun kustannus asiakkaalle on sama kuin kuntayhtymän itse tuottamissa palveluissa.

Asiakkaan omavastuuosuus määritellään vastaamaan Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymässä käytössä olevia perusterveydenhuollon asiakasmaksuja. Asiakasmaksut perustuvat asetukseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (9.10.1992/912) sekä kuntayhtymän päätökseen asiakasmaksujen tasosta. Kuntayhtymän alueella käytetään yhtenäisiä asiakasmaksuperusteita, joten asiakkaan omavastuu on sama riippumatta asiakkaan asuinkunnasta. Mikäli kuntayhtymän omilta asiakkailtaan perimiin asiakasmaksuihin tulee muutoksia joko kansallisen asiakasmaksujen tason muutoksen tai kuntayhtymän oman päätöksen johdosta, muutetaan myös palvelusetelimalin piirissä olevien palveluiden osalta asiakkaan omavastuuta vastaamaan kuntayhtymän vastaavien palveluiden uutta asiakasmaksujen tasoa.

Palveluntuottaja saa palvelusetelillä tuotettavan perusterveydenhuollon lisäksi myydä asiakkailleen lisäpalveluita ja täydentäviä palveluita. Näiden palveluiden kustannuksista asiakas vastaa itse. Asiakkaalle on tuotava riittävästi ja kiistattomasti ilmi, mikä osuus kuuluu palveluseteliin ja mikä on tuottajan omaa lisämyyntiä. Palvelusetelimalin piirissä olevia palveluita täydentävien palveluiden kohdalla palveluntuottaja ei saa kuitenkaan laskuttaa asiakkailtaan palvelusetelimalissa korvattavaa osaa palvelusta. Palveluntuottajat eivät saa periä asiakkaalta puhelinajanvarauksesta maksuja.

Sotiemme veteraaneilta ei peritä omavastuusuutta. Omavastuusuuden saa periä enintään kolmesta yli 18-vuotiaan asiakkaan terveyskeskuslääkärin vastaanottokäynnistä vuodessa ja enintään kolmesta yli 18-vuotiaan asiakkaan sairaanhoitajan vastaanotosta (erillinen käynti lääkärikäynnistä). Palvelusetelimallin puitteissa olevat omavastuusuudet kerryttävät myös asiakkaan maksukattoa.

Palveluntuottajan valinta

Palvelusetelimallin piiriin ohjautuu asiakkaita julkisen palveluohjauksen kautta. Palvelusetelimiin siirtynyt asiakas valitsee palveluntuottajakseen haluamansa palvelusetelijärjestelmään listatun palveluntuottajan. Asiakas ei voi valita yksittäistä, nimettyä henkilöä palvelujensa tuottajaksi. Asiakkaan valinta voi kohdistua samanaikaisesti vain yhteen palveluntuottajaan.

Palvelusetelimallin piirissä oleva asiakas voi vaihtaa halutessaan palveluntuottajaa aikaisintaan 6 kuukauden kuluttua edellisestä valinnasta. Palvelujen tuotantovastuu siirtyy valitulle palveluntuottajalle siinä vaiheessa, kun asiakas ottaa palvelusetelin käyttöön ja valitsee palveluntuottajan. Asiakkaan aiemmin muulle palveluntuottajalle varatut ajat eivät siirry uudelle palveluntuottajalle.

Mahdollisuus palveluseteliin ja tuottajan valitsemiseen annetaan yhdenvertaisesti Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän jäsenkuntien asukkaille, jotka kuntayhtymän hoidontarpeen arvion perusteella tarvitsevat palvelua, eikä sitä voida tarjota kuntayhtymän tavoiteajassa.

Palvelusetelimallissa asiakkaat ohjautuvat palveluiden piiriin julkisen sektorin hoidontarpeen arvioinnin kautta. Palvelusetelin valinnut asiakas voi valita vastaanottopalvelujensa tuottajaksi palvelusetelimiin hyväksytyyn yksityisen palveluntuottajan. Ne asiakkaat, jotka eivät tee valintaa, pysyvät kuntayhtymän palveluiden piirissä.

Palveluiden päättäminen

Palvelusetelimallin asiakkuus päättyy, jos 1) asiakas haluaa siirtyä takaisin julkiselle palveluntuottajalle 6 kuukauden jälkeen, 2) asiakas haluaa irtisanoa palvelusetelimallin asiakkuuden ennen 6 kuukauden loppumista ja täyttää irtisanomiskriteerit, 3) asiakas muuttaa pois paikkakunnalta tai 4) asiakas menehtyy.

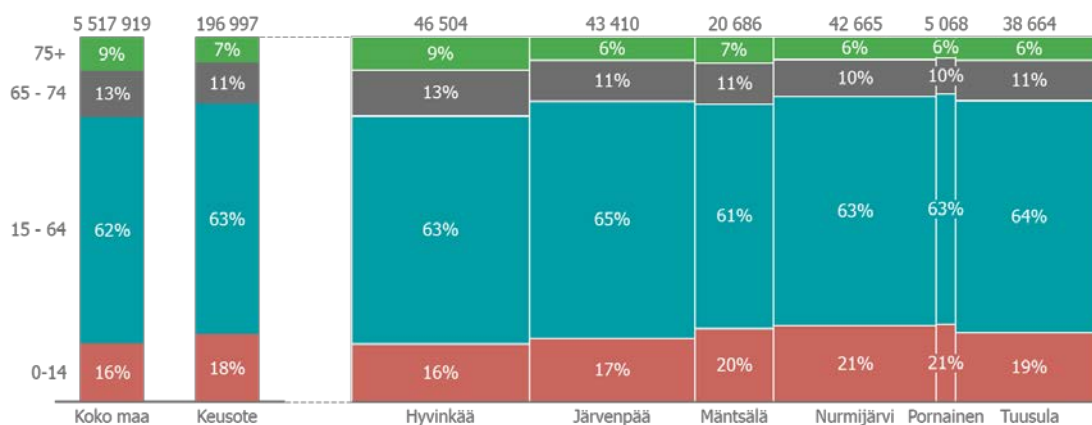
Jos asiakas haluaa irtisanoutua palvelusetelimallista ennen kuin 6kk palvelun alkamisesta on täynnä, tulee asiakkaan täyttää irtisanomiskriteerit. Järjestäjän edustaja arvioi, täytyvätkö irtisanomisen perusteet yksilölliseen harkintaan perustuen. Irtisanomiskriteerit täyttyvät, mikäli asiakkaan hoitokokonaisuus vaarantuu palvelusetelimallin myötä.

Asiakkaalle korvattavat matkakulut

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

3. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

Palvelusetelimallin järjestäjänä toimii Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä. Palveluseteleitä myönnetään lähtökohtaisesti kuntayhtymään kuuluvien kuntien (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Tuusula, Pornainen ja Nurmijärvi) asukkaille. Koko alueen yhteenlaskettu väestöpohja on noin 200 000 asukasta. Kuvassa 1 on kuvattu kuntien väestörakenne:



Kuva 1 Keski-Uudenmaan kuntien väestörakenne 31.12.2018

Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätöksen palvelusetelien käyttöönotosta sekä palvelusetelien myöntämisestä ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita.

Järjestäjä esittää verkkopalvelun kautta asiakkaille kaikkien palvelusetelimallissa mukana olevien palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat ja ajanvarauksen yhteystiedot.

Järjestäjä voi esittää kunnallisten ja yksityisten palveluntuottajien vertailutietoja asiakkaalle palveluja valittaessa. Järjestäjä vastaa vertailumittarien laskennasta ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Tuottaja vastaa tiedonkeruusta aiheutuvista kustannuksistaan.

Järjestäjä ottaa palvelusetelimallin käyttöön 1.9.2019 alkaen, ja malli on voimassa 31.12.2019 saakka. Järjestäjälle varataan oikeus keskeyttää palvelusetelimallin käyttö tarvittaessa lyhyemmällä irtisanomisajalla seuraavissa erityistilanteissa:

- Järjestämisvastuu siirretään kansallisen uudistuksen myötä pois Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymältä
- Palvelusetelimallissa havaitaan merkittäviä sääntörikkomuksia useilla eri palveluntuottajilla

Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa palvelusetelimallin käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan. Järjestäjä mm:

- hyväksyy palvelun piiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luettelo hyväksymistään palveluntuottajista sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palvelun käyttäjien saataville
- informoi kuntayhtymän asukkaita palvelusetelimallista
- vastaa mahdollisesta palveluntuottajien vertailuun käytettävän datan keräämisestä ja palveluntuottajien vertailun mahdollistavan puolueettoman vertailutiedon tuottamisesta asiakkaan valinnan tueksi

- ei sitoudu potilaskiintiöihin
- Järjestäjällä on yksipuolinen oikeus tehdä operatiivisen tason muutoksia palvelusetelimallin käytännön toimintatapoihin, mutta ei yksipuolisesti perustavanlaisia muutoksia sääntökirjaan. Perustavanlaisista muutoksista sääntökirjaan järjestäjän tulee sopia yhdessä palveluntuottajien kanssa, ellei lainsäädännöstä muuta johdu
- Järjestäjällä on oikeus yhdistellä palvelusetelimallin asiakkaisiin liittyvää tietoa palveluntuottajien valvontaan sekä palvelusetelimallin kehittämiseen liittyviin tarpeisiin. Tietojen käsittelyssä noudetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä
- Järjestäjän osalta kuntayhtymän johtajalla on oikeus hyväksyä sääntökirjaan tehtävät muutokset. Palvelusetelimallin talousarviosta päätetään osana kuntayhtymän vuosittaista talousarvioprosessia

Palvelusetelimallin aikana järjestäjä mm:

- vastaa asiakkaiden palveluohjauksesta
- valvoo, seuraa ja arvioi palveluntuottajia ja palveluntuottajien palvelujen laatua
- varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset
- peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty, palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista tai palveluntuottajalla havaitaan sääntörikkomuksia kohdan 5 mukaisesti
- 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
- informoi palveluntuottajia palvelusetelimallissa tapahtuvista muutoksista ja suunnitelmista
- määrittää perittävien omavastuuosuuksien suuruuden
- maksaa vastaanottopalveluiden tuottajalle kuukausittain kapitaatiokorvauksen. Korvauksen perusteet on kuvattu tämän dokumentin liitteessä 2
- tekee viranomaispäätökset
- valvoo, että palvelusetelimallissa mukana olevat asiakkaat kuuluvat edelleen järjestäjän järjestämisvastuun piiriin korvausten maksatuksen aikaan, jolloin esimerkiksi poismuuttaneista asiakkaista ei makseta kapitaatiokorvauksia

4. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet

Tässä kappaleessa kuvattujen palveluntuottajalle asetettujen vaatimusten täytyminen tarkoittaa, että toimija on hyväksyttävissä palveluntuottajaksi ja soveltuva toimimaan palveluntuottajana palvelusetelimalissa.

Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa palveluiden tuottamisesta siinä laajuudessa kuin vastaanottopalvelujen palveluvauksessa liitteessä 1 tarkemmin määritellään. Vastaanottopalvelujen sisältö on kaikilla palveluntuottajilla sama, ellei toisin sovita.

Palveluntuottajat listautuvat palvelusetelimalliin toimipisteittäin. Palveluntuottaja voi myös ilmoittaa toimipisteen, joka sijaitsee kuntayhtymän kuntien ulkopuolella. Palveluntuottajan on otettava asiakkaikseen kaikki, jotka ko. palveluntuottajan valitsevat. Palveluntuottaja vastaa asiakkaikseen listautuneiden asiakkaiden hoidosta, ellei asiakas vaihda palveluntuottajaa, palveluntuottaja irtisanoudu palvelusetelimallista irtisanoutumisehtojen mukaisesti tai järjestäjä päättää palvelusetelimallia palvelusetelimallin päättämisen ehtojen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan hoidosta heti sen jälkeen, kun asiakas on valinnut palveluntuottajan.

Yksityisiä ja julkisia palveluntuottajia kohdellaan yhdenvertaisesti. Palveluille asetettavat laatuvaatimukset ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan järjestäjää mahdollisimman ajoissa tai välittömästi tiedon saatuun sellaisista organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista. Järjestäjällä on oikeus pistokokeiden järjestämiseen palveluntuottajan tiloissa, tarkoituksenaan valvoa palveluntuottajien laatua tai arvioida kokeilun aikana mahdollisesti nousseita epäilyjä toiminnan epäkohdista. Palveluntuottaja on myös velvollinen toimittamaan palveluntuottajien toimintaan liittyviä tietoja pyydettyinä.

Hakeutuessaan palvelusetelimallin palveluntuottajaksi sitoutuu palveluntuottaja osallistumaan kohtuullisessa määrin jatkuvaan palvelusetelimallin kehittämiseen. Kaikki tuottajat veloitetaan vastaamaan kehittämistarpeisiin ja -toimenpiteisiin liittyviin kyselyihin sekä tuottamaan kohtuullisessa määrin materiaalia ja tietoja kehittämistyön pohjaksi. Palveluntuottajien edellytetään osallistuvan järjestäjän kanssa yhteisiin työpajoin, joiden tarkoituksena on käydä läpi syntyneitä ongelmatilanteita sekä kehittää järjestelmää entistä vaikuttavammaksi.

Palveluntuottaja voi hankkia palveluita alihankintana tarpeen mukaan. Palveluntuottaja on itse vastuussa mahdollisesti käyttämistään alihankintapalveluista sekä niiden järjestämisestä. Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita palveluiden tuottamisessa, siitä on ilmoitettava järjestäjälle. Mahdollisille alihankkijoille on tuottajan asetettava samat toiminnalliset vaatimukset kuin järjestäjä on asettanut varsinaiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

Mikäli palveluntuottaja haluaa lähettää asiakkaita järjestäjälle palvelusetelin piiriin kuuluvien palveluiden osalta perusteluna asiakkaan hoitoisuus tai palveluntuottajan erityisosaamisen puute, järjestäjällä ei ole velvollisuutta ottaa asiakkaita vastaan. Kuntayhtymä voi kuitenkin halutessaan tuottaa osan palveluista ja lasuttaa niistä palveluntuottajaa omien tuotantokustannusten mukaisesti.

Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset

Palveluntuottajille asetetaan seuraavat listautumiskriteerit:

- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

- Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palveluja tuottaessaan laissa määritellyn hoitotakuun. Potilaan hoidon on toteuduttava terveydenhuoltolaissa määriteltyjen aikarajojen ja kuntayhtymän asettamien tavoitteiden puitteissa. Järjestäjällä on oikeus valvoa tämän toteutumista ja palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan järjestäjälle tietoa, joka liittyy valvontaoikeuden käyttöön.
- Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä potilasturvallisuudesta.
- Palveluntuottajalla on oltava valmius käyttää järjestäjän potilastietojärjestelmää Citrix-järjestelmän kautta tai vaihtoehtoisesti asiakas-/potilastietojärjestelmä, joka mahdollistaa tietojen kirjaamisen Kanta-palveluissa järjestäjän rekisteriin ja josta saa tarvittaessa kaikki vaadittavat seuranta- ja raportointitiedot. Palveluntuottajan ja hänen tietojärjestelmänsä tulee täyttää Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.
- Palveluntuottaja raportoi pyydettyä palveluntuottajalta edellytettävät tiedot määräajassa ja määrämudossa palvelun järjestäjälle.
- Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Tieto näistä on toimitettava järjestäjän rekisteriin. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvistä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimeämä henkilö.
- Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanonja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle selkeästi mitkä palvelut kuuluvat kapitaatiokorvauksen piiriin ja mitkä ovat asiakkaan itse maksamaa palvelua.
- Palveluntuottajalla on oltava ajantasaiset internet-sivut, joilta käyvät ilmi palveluntuottajien yksiköiden osoitetiedot, aukioloajat sekä ajanvarauksen yhteystiedot. Sivulla tulee lisäksi kuvata tarjottavat palvelut ja alihankintasuhde.
- Mikäli palvelukokemusta tai palveluiden vaikutuksia mitataan, kehottaa palveluntuottaja asiakasta antamaan arvionsa tuottajan tarjoaman työvälineen tai tietojärjestelmän avulla.
- Palveluntuottajalla tulee olla lupa harjoittaa terveydenhuollon palvelujen tuottamista.
- Yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröity ja sillä on oltava taloudelliset edellytykset toiminnan harjoittamiseen (osoitettava liikevaihdon, verovelkatodistuksen yms. avulla). Taloudelliset edellytykset eivät täyty mm. mikäli palveluntuottaja on maksukyvytön, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
- Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kulloinkin voimassa olevien lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.
- Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös alihankkijoihin ja yhteistyökumppaneihin.

Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työ-lainsäädäntöä. Palveluntuottaja vastaa työnantajana siitä, että tehtävät hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä ja riittävästä ammattitaidosta sekä täydennys-koulutusvelvoitteen toteutumisesta.

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

Palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden järjestämisestä niille asiakkaille, joilla on laissa säädetty tai sopimukseen perustuva oikeus saada valtion korvaamia tulkkipalveluja.

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

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

Kansallisissa, alueellisissa ja paikallisissa terveydenhuoltoa koskeavissa 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 viranomaisien tai järjestäjän antamia ohjeita.

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

Vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat asianmukaiset ja riittävät vakuutukset. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla sopimuskauden aikana voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, potilasvakuutus, irtaimiston ja kiinteistön vakuutus sekä lakisääteinen työnantajan tapaturma- ja eläke- ja työttömyysvakuutus. Järjestäjä vastaa julkista palveluntuotantoa koskevista lakisääteisistä ja muista vakuutuksista.

Rekisterinpito

Palveluntuottaja laatii potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa yhteisesti sovitulla tavalla potilas- ja asiakasasiakirjojen asianmukaisesta käsittelystä. Rekisterinpitäjänä toimii palvelusetelilain mukaisesti järjestäjä. Mikäli palveluntuottaja jättäytyy pois palvelusetelimallista tai asiakas siirtyy takaisin julkiseen palveluntuotantoon, palveluntuottaja vastaa asiakkaaseen liittyvien tietojen siirtämisestä järjestäjälle ja tästä syntyvistä kustannuksista. Tiedot pitävät sisällään myös asiakkaasta otetut kuvat tai vastaavat tiedostot, jotka eivät siirry potilastietojärjestelmän mukana.

Asiakirjojen käsittelyä säätelee julkisuuslain lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Palveluntuottajan on kyettävä erottelemaan ne potilastiedot, jotka ovat syntyneet esimerkiksi työterveyshuollon tai potilaan itse maksamien palveluiden yhteydessä palvelusetelimalliin kuuluvien vastaanottopalveluiden käytöstä.

5. 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 sääntökirjan 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 20 % 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 viivästyskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

4. Hyväksymisen peruuttaminen

Palveluntuottajan hyväksyminen palvelusetelipalvelun tuottajaksi voidaan peruuttaa välittömästi tai asiakkaiden hoidon jatkuvuuden edellyttämän määräajan puitteissa, 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 kyseistä päivitystä koskevasta lainvoimaisesta päätöksestä.
- e) palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun vastaanottopalveluja tuottavan toimijan.
- f) palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista – tällöin irtisanoutumisaika on 6 kalenterikuukautta irtisanoutumispäivämäärästä, jonka ajan palveluntuottajalla on hoitovastuu listatuneista asiakkaistaan

Liite 1 Palvelujen kuvaus ja laajuus

Vastaanottopalveluiden palvelusetelipalvelun tuottajien tulee tarjota listautuneille asiakkailleen yleislääkärin sekä sairaan- tai terveydenhoitajan vastaanottopalveluita, sisältäen yleislääkärin laboratorio- ja kuvantamispalvelut. Vastaanottopalveluihin kuuluvat terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä perusterveydenhuollon palvelut alla kuvatussa laajuudessa. Valinnanvapauskokeilusta poiketen myös rokotekampanjat kuuluvat palveluiden piiriin.

Asiakkaan tulee saada yhteys palveluntuottajaan erikseen määriteltynä aikana, vähintään kahdeksan tunnin ajan joka arkipäivä. Nykyisellään Hyvinkään sairaalan yhteispäivystyksestä lähtee ilmoitus terveysasemalle potilaan kiireellisen hoidon tarpeesta, mikäli hoidontarpeen arvion perusteella potilas ei tarvitse päivystysluonteista selvittelyä, vaan asia voidaan hoitaa seuraavana arkipäivänä. Palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä potilaaseen yhteispäivystyksen yhteydenoton perusteella.

Väestön palvelutarvetta määriteltäessä on noudatettava valtakunnallisia ja alueellisia 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 kestoajkojen 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.

Palveluntuottaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa vastaanottopalveluista edelleen palveluihin, jotka eivät kuulu kapitaatiokorvauksen piiriin. Palvelut, jotka eivät kuulu vastaanottopalveluista palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatiokorvaukseen, ovat:

- suun terveydenhuollon vastaanotot
- kotihoidon lääkäritoiminta
- hoivakotien / asumispalveluyksikköjen lääkäripalvelut
- sosiaaliohjaus
- fysioterapia
- toimintaterapia
- korvaushoitopotilaiden hoito
- hoitotarvikejakelu
- lasten ja nuorten ja perheiden palvelut, esimerkiksi kouluterveydenhuolto
- työterveyshuollon palvelut
- aikuisten sosiaalipalvelut
- hoito- ja hoivapalvelut (ikäihmiset)
- vammaisten sosiaali- ja kuntoutuspalvelut
- ympärivuorokautinen päivystys
- ensihoidon palvelut
- keskitetyn erikoissairaanhoidon palvelut, esimerkiksi kaihihoito, lonkkaleikkaus ja skopiat
- lakisääteiset seulonnat, esimerkiksi mammografia ja irtosolunäytteet
- diabeetikoiden jalkojen hoito
- kuntoutussuunnitelmien laatiminen
- muu palvelutarpeen arviointia ja viranhaltijapäätöstä edellyttävä palvelu
- ehkäisypalvelut

Seuraavat tutkimukset eivät myöskään eivätkä kuulu vastaanottopalveluista palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatiokorvaukseen, mutta vastuu näiden tutkimusten käynnistämisestä esim. lähetteellä erikoissairaanhoidon tutkimusyksikköön tai maksusitoumuksen pyytäminen tutkimuksen tuottamiseksi itse, sekä tulkitsemisesta on palvelun tuottajalla:

- ENMG-tutkimus
- Keski-Uudenmaan SOTE | Vastaanottopalveluiden palvelusetelimalli
Ehdot ja periaatteet

- EKG:n pitkäaikaisrekisteröinti
- Rasitus-EKG
- Sydämen ultraäänitutkimus
- Unipolygrafia

Lisäksi tutkimukset, jotka ohjataan muualta toteutettavaksi perusterveydenhuollossa, kustannuksista vastaa tulosten tulkinnasta vastaavan organisaatio. Järjestäjä pyrkii luomaan palveluntuottajille mahdollisimman joustavat mahdollisuudet ohjata asiakas tarvitsemaansa palvelusetelimallin ulkopuoliseen palveluun jo aikaisessa vaiheessa. Näin pyritään suoraviivaistamaan hoitoprosesseja sekä keventämään palveluntuottajien käynti- ja kustannusrakennetta.

Liite 2 Korvaus vastaanottopalvelujen tuottamisesta

Perusterveydenhuollon palvelusetelimallissa palveluntuottajien kokonaiskorvaus muodostuu järjestäjän suorittamasta kapitaatiokorvauksesta sekä asiakkailta kerättävistä omavastuuosuuksista. Kapitaatiokorvaus on korotettu ensimmäiset 6kk asiakkaan valittua tuottajan ja on aina ikäperusteinen. Lisäksi osaksi palvelusetelimallia voidaan järjestäjän määrittämänä ajankohtana ottaa käyttöön kannustinmalli. Palveluntuottajien korvaukset ovat saman suuruiset koko kuntayhtymän alueella.

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti asiakas maksaa omavastuuosuudet palvelun tuottajalle. Palvelusetelimallissa asiakkaan omavastuut vastaavat kuntayhtymän oman tuotannon vastaavista palveluista perimiä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittamia maksuja, jotta asiakkaille voidaan taata selkeä ja kustannusneutraali vaihtoehto kuntayhtymän omia perusterveydenhuollon palveluita täydentämään.

Vastaanottopalveluihin sovellettava kapitaatiokorvaus on riippumaton tuotetun palvelun määrästä ja se on kaikille mukana oleville listautuneille palveluntuottajille sama. Korvauksen määräytymisessä käytettävät ikäryhmät ovat: 0-6, 7-25, 26-64, 65-74, 75-84 ja yli 85-vuotiaat.

Kapitaatiokorvauksen ikäryhmäkohtaiset tasot on laskettu järjestäjäkuntien vuoden 2018 tilinpäätöstietoihin perustuen. Vuosittaiset kapitaatiokorvaukset on esitetty taulukossa 1. Palveluntuottajalle kuukaudessa maksettava summa on vuosittainen kapitaatiokorvaus / 12. Järjestäjällä on oikeus vuosittain päivittää palveluntuottajalle maksettavia kapitaatiokorvauksia rullaavasti perustuen uusimpaan saatavilla olevaan tietoon kohteena olevan asiakassegmentin palveluiden käytöstä.

Palvelusetelimallin korvausmalli ei lähtökohtaisesti sisällä kannustinmallia. Järjestäjä voi kuitenkin halutesaan ottaa ilmoituksellaan kannustinmallin käyttöön. Kannustinmallin käyttöönotto toteutetaan siten, että palveluntuottajille maksettava keskimääräinen kokonaiskorvaus ei muutu.

Asiakkaan omavastuu

Palvelusetelimallissa asiakkaan käyntikohtaisten omavastuuosuuksien kerääminen ja periminen on palveluntuottajan vastuulla. Jotta palvelusetelimalli on asiakkaan näkökulmasta kustannusneutraali vaihtoehto kuntayhtymän omalle tuotannolle, vastaavat asiakkaan omavastuuosuudet asiakasmaksulain mukaisia maksuja kuntayhtymän tuottamissa perusterveydenhuollon palveluissa. Omavastuuosuuden saa periä enintään kolmesta yli 18-vuotiaan asiakkaan terveyskeskuslääkärin vastaanottokäynnistä vuodessa ja enintään kolmesta yli 18-vuotiaan asiakkaan sairaanhoitajan vastaanotosta (erillinen käynti lääkärikäynnistä). Sotiemme veteraaneilta ei peritä omavastuuosuutta.

Kapitaatiokorvaus

Palveluntuottajalle suoritettavaa asiakaskohtaista kapitaatiokorvausta aletaan maksaa asiakaskohtaisesti asiakkaan listautumisen jälkeen. Ensimmäiset 6 kk kapitaatiokorvaus on korotettu, jotta se kattaa patoutuneen palvelutarpeen. 6 kk:n jälkeen kapitaatiokorvaus laskee, ja pysyy sen jälkeen vakiona, ellei korvaustasoja erikseen muuteta. Korvaustasot ensimmäisen 6 kk:n aikana ja 6 kk jälkeen on esitetty taulukossa 1. Palveluntuottajan saama kapitaatiokorvaus on riippumaton tuotettavan palvelun määrästä.

	Kapitaatiokorvaus € / asukas vuodessa (ensimmäiset 6 kk vaihdosta)	Kapitaatiokorvaus € / asukas vuodessa (6 kk vaihdon jälkeen)
0 – 6 v	159 €	138 €
7 – 25 v	146 €	127 €
26 – 64 v	158 €	137 €
65 – 74 v	381 €	331 €
75 – 84 v	496 €	431 €
85 +	468 €	407 €
Keskim.	204 €	177 €

Taulukko 1 Kapitaatiokorvaukset

Kannustinmalli

Palvelusetelimallin korvausmalli ei palvelusetelin käynnistyessä sisällä erillistä kannustinmallia. Uuteen korvausmalliin voidaan myöhemmin liittää tiivistetty kannustinmalli, joka voidaan ottaa käyttöön järjestäjän yksipuolisella päätöksellä. Kannustinmalli voidaan ottaa myöhemmin käyttöön, mikäli kuntayhtymä siirtyy esim. laajempaan laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen ja mittarit voidaan laskea kevyesti osana olemassa olevaa prosessia.

Kannustinmallin tullessa osaksi korvausmallia, määrittyisi palveluntuottajien kokonaiskorvauksesta alustavasti 5-15 % kannustinmallin mittareiden perusteella. Otettaessa kannustinmalli käyttöön kapitaatiokorvauksista varataan budjettia kannustinmalliin ja keskimäärin palveluntuottajille asiakasta kohden maksettava kokonaiskorvaus säilytetään mallissa ennallaan.

Korvauksen maksaminen

Järjestäjä maksaa kapitaatiokorvauksen kuukausittain palveluntuottajalle listautuneen väestömäärän mukaisesti. Kuukausikorvaus yhtä asiakasta kohden saadaan jakamalla asiakkaan vuosittainen kapitaatiokorvaus kahdellatoista (12). Maksatuksen perusteena oleva väestömäärä tarkistetaan kunkin kuukauden 15. päivä. Maksupäivä on kunkin kuukauden ensimmäinen arkipäivä.

Järjestäjällä on oikeus tarkistaa kapitaatiokorvauksen suuruutta tarvittaessa esim. kustannustason muuttuessa. Ikäryhmiä ei muuteta, ellei siihen ilmene erityistä aihetta.

Palvelusetelimallissa järjestäjä päättää asiakkaan maksamien omavastuuosuuksien suuruuden ja palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta käytettyjen palveluiden mukaiset omavastuuosuudet. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakkailta ylimääräistä palvelusetelimalliin kuuluvien palveluiden tuottamisesta asiakkaalle. Palveluntuottaja saa kuitenkin laskuttaa asiakkaalta tarjoamansa lisäpalvelut ja täydentävät palvelut. Kela korvaa asiakkaan matkakulut palveluntuottajan yksikköön kulloinkin voimassa olevien sääntöjensä mukaisesti.

Liite 3 Palveluohjaus

Asiakas- ja palveluohjauksella voidaan auttaa asiakasta tunnistamaan juuri hänen tarpeeseensa parhaiten soveltuvat palvelut ja ohjata asiakas palveluiden piiriin siten, että hänen hyvinvointi- tai terveysongelmansa tulee ratkaistuksi mahdollisimman vaivattomasti ja tehokkaasti.

Järjestäjä huolehtii kuntayhtymän asukkaiden palvelusetelimalliin liittyvästä neuvonnasta, mutta tuottaja on vastuussa palveluprosessiin kuuluvista ohjauksesta ja neuvonnasta. Asiakkaan tukena on järjestäjän puolelta taho, joka vastaa kysymyksiin ja ohjaa asukkaan eteenpäin tarvetta vastaaviin palveluihin. Asiakas tulee palvelusetelimallin piiriin kuntayhtymän tekemän hoidon tarpeen arvioinnin perusteella.

Liite 4 Palvelusetelimallissa edellytettävät tietojärjestelmät

Niin järjestäjän, tuottajien kuin asiakkaidenkin kannalta toimiva palvelusetelimalli edellyttää useita eri ominaisuuksia sisältävien tietojärjestelmien hyödyntämistä. Perusedellytys palvelusetelimallille on potilastietojen siirtyminen tuottajalta järjestäjän rekisteriin. Tämän lisäksi tarvittavat ominaisuudet liittyvät mm. asiakkaan palveluseteliprosessin ja tuottajavalinnan hallintaan, korvausten laskentaan ja maksatukseen sekä asiakastyytyvyyden, laatu- ja vaikuttavuustietojen mittaamiseen, laskentaan ja julkaisuun.

Järjestäjältä edellytettävät järjestelmät:

- Palveluntuottajarekisteri, jossa palveluntuottajan tietoja pidetään yllä silloin, kun se toimii vastaanottopalveluiden tuottajana (voi olla erillinen rekisteri tai osa toista järjestelmää)
- Portaali, jossa asiakas pystyy vertailemaan eri palveluntuottajia ja palvelujen sisältöä (mm. hoitopääsyajat, aukioloaika)
- Palautejärjestelmä, jossa asiakas / potilas arvioi saamaansa palvelua ja jonka avulla palveluntuottaja voi vastata palautteeseen (voi olla itsenäinen järjestelmä tai esimerkiksi tekstiviestipalvelu)
- Maksatusjärjestelmä, jolla lasketaan ja maksetaan kapitaatiokorvaukset

Palveluntuottajalta edellytettävät järjestelmät:

- Valmiutta järjestäjän Citrix-järjestelmän käyttöön tai asiakas-/potilastietojärjestelmä, joka mahdollistaa tietojen kirjaamisen ostopalveluvaltuutuksella Kanta-palveluissa järjestäjän rekisteriin ja josta saa kaikki vaadittavat seuranta- ja raportointitiedot. Palveluntuottajilla on 6 kk:n siirtymäaika edellä määritellyn järjestelmän käyttöönotossa
- riittävät tietotekniset edellytykset järjestäjän tarjoaman palvelusetelijärjestelmän käyttöön

Liite 5 Sanasto

Asiakas	Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävä henkilö.
Asiakas- ja palveluohjaus	Asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
Järjestäjä	Palveluista järjestämismvastuussa oleva kunta.
Kapitaatiokorvaus	Järjestäjän palveluntuottajalle maksama korvaus, joka perustuu palveluntuottajalle listautuneiden asiakkaiden määrään ja ikään.
Omvastuuosuus	Palveluntuottajan perimä maksu asiakkaalta, joka vastaa samasta palvelusta perittävää asiakasmaksua julkisella sektorilla.
Palveluseteli	Asiakkaan mahdollisuus valita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajaksi yksityinen tai kolmannen sektorin palveluntuottaja. Tämä edellyttää mm. järjestäjän päätöstä palvelusetelin käytöstä, palveluntuottajille asetettavien ehtojen määrittelyä, palvelusetelin hinnoittelua ja asiakkaan palvelutarpeen arviointia.
Tuottaja	Vastaanottopalvelujen tuottajaksi listautunut julkinen, yksityinen ja kolmannen sektorin palveluntuottaja.
Vastaanottopalvelut	Palvelusetelimalliin kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, jotka on kuvattu tämän dokumentin liitteessä 1.
Yksikkö	Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa vastaanottopalveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.