

# Valinnanvapaus- kokeilun sääntökirja

§

§

§

§

§



Kuva: Pirjo Ala-Hynnä

IYVÄSKYLÄ

**Perusturvan toimiala****SISÄLTÖ**

1 Yleinen osa ja määritelmät.....	3
2. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet .....	4
2.1 Asiakkaan asema.....	4
2.2. Palveluntuottajan valinta .....	4
2.3 Muut asiakkaan oikeudet .....	5
2.4 Asiakkailta perittävät maksut ja matkakulujen korvaaminen .....	6
3. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet.....	6
3.1 Järjestäjän asema .....	6
3.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet.....	6
4. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet .....	7
4.1 Yleiset vaatimukset .....	7
4.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen .....	9
4.3 Henkilöstö .....	9
4.4 Vakuutukset .....	10
4.5 Potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset .....	10
4.6 Ostopalveluvaltuuksen ja palveluntuottajien omien potilastietojärjestelmien käyttäminen sekä asiakasmaksut .....	11
4.7 Palvelun laatu ja saatavuus .....	12
4.8 Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen .....	13
5. Kokeilun arviointi .....	14
5.1 Vaihdon syyt-kysely .....	14
5.2 Uudelleen vaihtaneiden kysely .....	14
5.3 Asiakastyytyväisyyskysely .....	14
5.4 Roidu-kysely.....	15
5.5. Owal Groupin toteuttama raportointi hankkeen etenemisestä.....	15
5.6. Synesa Oy:n toteuttama Data-analyysi.....	15
5.7 Kaupungin palautekanava .....	15
Liite 1 Vastaanottopalvelujen sisältövaatimukset .....	16
1.1 Palvelun yleinen kuvaus .....	16
1.2 Sosiaalihojauksen palvelukuvaus .....	19
1.3 Avosairaanhoidon palvelukuvaus .....	20
Liite 2 Korvaus vastaanottopalveluiden tuottamisesta .....	25
1.1. Kapitaatiokorvaus .....	25
1.2. Kannustinmalli .....	31
1.3. Kapitaatiokorvausten maksaminen.....	32
1.4. Muut korvaukset .....	33

## Perusturvan toimiala

### 1 Yleinen osa ja määritelmät

Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskus (Jyte) on mukana sosiaali- ja terveysministeriön Valinnanvapauskokeiluhankkeessa. Kokeilun tavoitteena on kokeilla avosairaanhoidon sekä sosiaaliohjauksen ja – neuvonnan vastaanottopalveluiden palveluntuottajan vapaata valintaa ja tuottaa tietoa siitä, mitä mahdollinen valinnanvapaus sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä tulee käytännössä vaatimaan järjestäjältä, julkiselta palveluntuottajalta, yksityiseltä palveluntuottajalta sekä kuntalaiselta

Tämä sääntökirja on asiakirja, jolla palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset valinnanvapauskokeilun palvelulle. Kokeiluissa sovelletaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Tässä sääntökirjassa kuvataan asiakkaan, järjestäjän sekä palveluntuottajien oikeuksia ja velvollisuuksia sekä palveluntuottajalle maksettavan korvauksen muodostumista. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja ja periaatteita ennen kuin se voidaan hyväksyä vastaanottopalvelujen tuottajaksi. Toiminnan aikana palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä.

Tässä sääntökirjassa kuvatut kokeilun ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajan 1.1.2017–31.10.2019. Kokeilun aikana ei ehtoihin ja periaatteisiin tehdä muutoksia muutoin kuin erittäin painavista syistä. Muutoksista sovitaan yhteistyössä järjestäjän ja tuottajien kanssa ja muutokset hyväksyy Jyväskylän perusturvalautakunta.

Tässä sääntökirjassa

- **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3§:ssä tarkoitettua sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, myöh. ”potilaslaki”) 2 §:n 1.mom 1 kohdassa tarkoitettua terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä
- **asiaksmaksulla** tarkoitetaan potilaalle tulevaa maksua, joka on vastaava kuin Jyväskylän kaupungin omassa toiminnassaan vastaavista palveluista perimä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittama maksu
- **asiakas- ja palveluohjauksella** tarkoitetaan asiakkaan palvelutarpeen arviointia sekä palvelujen suunnittelua ja koordinoitua. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
- **asiakkaan valinnalla** tarkoitetaan terveysaseman alueen asukkaan tekemää päätöstä hakeutua tietyille palveluntuottajalle
- **järjestämisvastuussa olevalla kunnalla ja järjestäjällä** tarkoitetaan Jyväskylän kaupunkia ja Jyväskylän perusturvan toimialaa
- **kapitaatiokorvauksella** tarkoitetaan Järjestäjän palveluntuottajalle maksamaa korvausta, joka perustuu palveluntuottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden määrään, ikään ja asuinalueeseen
- **kannustimilla** tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa korvausta, joka perustuu palveluntuottajan tekemään hoitosuunnitelmaan tietyille asiakasryhmille
- **palveluntuottajalla** tarkoitetaan järjestäjän toimivaltaisen viranomaisen hyväksymää julkista, yksityistä ja kolmannen sektorin palveluntuottajaa

## Perusturvan toimiala

- **palveluntuottajarekisterillä** tarkoitetaan järjestäjän ylläpitämää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista
- **sosiaalihojauksella** tarkoitetaan toimintaa, jossa ominaista on tunnistaa asiakkaan elämäntilanne sekä hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä eri osa-alueet. Työ on tavoitteellista vuorovaikutusta yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi.
- **vastaanottopalvelut** ovat kokeiluun kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, jotka on tarkemmin kuvattu tämän dokumentin liitteessä 1.
- **yksikkö** on fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa vastaanottopalveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

Kokeilussa kunnan asukas määritellyiltä kokeilualueilta voi halutessaan valita vastaanottopalvelujensa tuottajaksi hyväksytyyn yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajan. Valintaa ei ole pakko tehdä, vaan lähtökohtaisesti asukkaat kuuluvat asuinosoitteensa mukaisesti tai käytettyään jo voimassa olevaa valinnanvapautta, valitsemansa julkisen palvelutuottajan asiakkaaksi. Palveluntuottaja voi tuottaa vastaanottopalvelut yhden palveluntuottajan (Sote-keskus) tai lääkärin ja sairaanhoitajan muodostaman tiimin toimesta (Vastuutiimi).

## 2. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

### 2.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan tulee saada tarpeitansa vastaava palvelu ja ratkaisu ongelmiinsa nopeasti ja tehokkaasti. Asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihoollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja. Asiakkaan oikeussuojakeinoina lainsäädännön mukaan ovat mm. muistutukset, kantelut, valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset, kuluttaja-asiamiehen sekä potilasasiamiehen/sosiaaliasiamiehen palvelut.

### 2.2. Palveluntuottajan valinta

Palveluntuottajan valinnan voivat tehdä Hankasalmen, Huhtasuon, Keskustan, Kuokkalan, Kyllön, Palokan, Vaajakosken ja Uuraisten terveysasemien alueiden asukkaat, lukuun ottamatta henkilöitä, jotka ovat palveluasumisen (sosiaalihoollolain 1301/2014 22 §) tai pitkäaikaishoidon (terveydenhoollolain 1326/2010 67 §) asiakkaita. Valinnanvapauskokeilu toteutetaan perustuvan toimialan talousarvioin puitteissa.

Ennen kokeilun päättymistä, mikäli valinnanvapauslaki ei tule voimaan neuvotellaan palveluntuottajien kanssa vaihtoehtoisesta palvelun tuottamistavasta. Mikäli valinnanvapauslaki hyväksytään, valmistellaan mahdolliseen maakunnalliseen sote –keskuspilottiin hakeutumista yhdessä tuottajien kanssa.

Kokeiluun osallistuvien alueiden asukkaat voivat valita vastaanottopalveluistaan vastaavan palveluntuottajan. Asiakas ei voi valita yksittäistä, nimettyä henkilöä palvelujensa tuottajaksi. Alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) lasten puolesta valinnan tekee huoltaja. Valinnan tekijä voi olla

### Perusturvan toimiala

myös holhooja tai edunvalvoja. Valitessaan terveyspalvelun tuottajan henkilö valitsee myös sosiaaliohjauksen palvelut samalta tuottajalta, viranomaistoimintaa lukuun ottamatta.

Jyväskylän asukas voi tarkistaa oman julkisen terveysasemansa sekä lääkärinsä ja sairaanhoitajansa joko kysymällä julkiselta palveluntuottajalta tai Jyväskylän kaupungin internet-sivulta. Hakuun pääsee suoraan kirjoittamalla selaimen osoitekenttään <http://www3.jkl.fi/sotepa/terveys/omalaakarihaku/> tai Jyväskylän kaupungin pääsivun kautta <https://www.jyvaskyla.fi/> seuraamalla polkua: **Sosiaali- ja terveyspalvelut > Terveyspalvelut > Terveysasemat.**

Asiakas sitoutuu valitsemaansa palveluntuottajaan vähintään 6 kk ajaksi, jonka jälkeen hän voi halutessaan vaihtaa kunnalliselle palveluntuottajalle tai toiselle hyväksytylle palveluntuottajalle. Hoitovastuu siirtyy valitulle palveluntuottajalle viimeistään **seitsemän päivän** kuluttua siitä, kun asiakas on tehnyt palveluntuottajan valinnan. Asiakkaan aiemmin muulle palveluntuottajalle varatut ajat eivät siirry uudelle palveluntuottajalle.

Kaikilla Jyväskylän asukkailla säilyy oikeus valita perusterveydenhuollon palveluista vastaava terveysasema kaikista Suomen julkisista terveyskeskuksista. Julkista terveysasemaa Jyväskylän sisällä tai Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen (Jyte) muuhun kuntaan (Hankasalmi, Uurainen) voi vaihtaa 6 kuukauden välein. Vaihdon voi tehdä joko sähköisesti tai asioimalla nykyisellä terveysasemalla. Vaihtaessaan terveyskeskuspalvelunsa johonkin Jyten ulkopuoliseen kuntaan asiakas sitoutuu terveyskeskuksen asiakkaaksi vähintään vuodeksi. Tämä valinta tehdään kirjallisella ilmoituksella vastaanottavaan terveyskeskukseen.

### 2.3 Muut asiakkaan oikeudet

Kokeilu ei rajoita asiakkaan olemassa olevaa oikeutta muiden järjestelmien, esimerkiksi työterveyshuollon ja YTHS:n, piirissä olevien palvelujen käyttöön. Jyväskylän kaupunki tuottaa Sosiaalipalveluiden viranomaistoimintaan kuuluvat palvelut asiakkaalle.

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

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus arvioida palvelukokemustaan. Järjestäjän tehtävänä on tarjota palvelukokemuksen arvioinnin työväline tai tietojärjestelmä kokeilun piirissä oleville kunnan asukkaille. Jyten alueella tämä työväline on Roidu -laite, josta aiheutuneet kustannukset järjestäjä korvaa ja josta saatavat arviointitulokset ovat järjestäjän käytössä.

Palveluntuottajan tulee seurata hoidon saatavuutta (T3) ja päivittää jonotilanne kuukausittain, kunkin kuukauden ensimmäisenä keskiviikkona, Palse –portaaliin.

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

## Perusturvan toimiala

sopimuksella ei voida missään tilanteessa sopia tätä sääntökirjaa tai velvoittavaa lainsäädäntöä heikommista ehdoista asiakkaan vahingoksi tai tässä sääntökirjassa määriteltyä 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.

## 2.4 Asiakkailta perittävät maksut ja matkakulujen korvaaminen

Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta päättää asiakkailta perittävien maksujen perusteet. Käyntimaksut ja vuosimaksu kerryttävät asiakasmaksukattoa voimassa olevien lakien ja asetusten mukaisesti. Kokeilun aikana järjestäjä perii asiakasmaksut. Palveluntuottaja ei saa periä asiakkailta vastaanottopalveluista asiakas- tai muita maksuja.

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

## 3. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

### 3.1 Järjestäjän asema

Jyväskylän perusturvalautakunta on tehnyt päätöksen kokeiluun osallistumisesta ja soveltaa toiminnassa tässä sääntökirjassa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjällä tarkoitetaan kokeilussa palveluista järjestämismvastuussa olevaa kuntaa eli Jyväskylän kaupunkia. Kokeilussa järjestämismvastuussa oleva kunta toimii myös yhtenä palveluntuottajana.

### 3.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä alueellaan. Järjestäjä mm.

- hyväksyy vastaanottopalvelun piiriin kuuluvat palveluntuottajat ja pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista (palveluntuottajarekisteri)
- määrittelee perusteet, joilla asiakkaat pääsevät kokeilun piiriin ja informoi kunnan asukkaita kokeilusta
- valmistelee asiakkuudenhallintajärjestelmän tai sitä vastaavan järjestelmän käyttöönoton
- vastaa palveluntuottajien vertailun mahdollistavan portaalin tuottamisesta asiakkaan valinnan tueksi
- määrittelee asiakas- / potilastietojärjestelmän käytön periaatteet

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

**Perusturvan toimiala**

- 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 liitteessä 2.
- Tekee viranhaltijapäätökset.

Järjestäjä peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

**4. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet**

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

**4.1 Yleiset vaatimukset**

Palveluntuottajan antaman palvelun on koko ajan vastattava sisällöltään ja laadultaan sitä, mitä tässä sääntökirjassa on määrätty sekä velvoittava lainsäädäntö ja viranomaismääräykset edellyttävät.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava järjestäjälle kaikista sellaisista tiedossaan olevista asioista, tai jotka sen olisi pitänyt tietää, joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen tai potilasturvallisuuteen tai tietoturvaan ja -suojaan.

Palveluntuottaja vastaa palveluiden tuottamisesta siinä laajuudessa kuin vastaanottopalvelujen palvelukuvauksessa tarkemmin määritellään, ks. liite 1. Vastaanottopalveluihin sisältyy perusterveydenhuollon edellyttämässä laajuudessa tuotettujen terveysten palvelujen lisäksi sosiaaliohjausta ja -neuvontaa.

Palveluntuottajan on palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen otettava asiakkaikseen kaikki valinnanvapausoikeiden omaavat asiakkaat, jotka ko. palveluntuottajan valitsevat. Mikäli palveluntuottaja ei kykene enää ottamaan uusia asiakkaita, on asiasta ilmoitettava viivytyksettä järjestäjälle ja tieto merkitään tuottajarekisteriin. Palveluntuottaja voi tämän jälkeen ilmoittaa avaavansa palvelunsa uudelleen uusille asiakkaille aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua.

**Perusturvan toimiala**

Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa valinnanvapauspalveluiden tuottamisen kokonaan ja tulla poistetuksi hyväksytyjen palvelun tuottajien rekisteristä, on sen ilmoitettava asiasta järjestäjälle viimeistään kolme (3) kuukautta ennen aiottua lopettamista. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tuotantoa mainitun irtisanomisajan loppuun saakka sekä informoimaan asiakkaitaan kirjallisesti heti irtisanoutumisen jälkeen sekä huolehtimaan osaltaan asiakkaiden hoidon jatkuvuudesta turvallisesti yhteistyössä järjestäjän kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla laskutusjärjestelmä, jolla se laskuttaa kuukausittaisen kapitaa-tiokorvauksen.

Palveluntuottajan tulee toimittaa järjestäjälle toiminnan laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden (hoitoon pääsy) arvioimiseksi tarpeelliset tiedot järjestäjän niitä pyytäessä.

Yksityisiä, julkisia ja kolmannen sektorin palveluntuottajia kohdellaan yhdenvertaisesti: mm. palveluille asetettavat laatuvaatimukset ja toimintaan liittyvät raportointivaatimukset ovat samat kaikille palveluntuottajille.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan järjestäjää mahdollisimman ajoissa tai välittömästi tiedon saatuaan sellaisista organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista.

Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset:

- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea sen toimintaan kulloinkin sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja ohjeita.
- Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palveluja tuottaessaan laissa määritellyn hoito- ja palvelutakuun. Potilaan hoidon on toteuduttava terveydenhuoltolaissa määriteltujen aikarajojen puitteissa.
- Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee informoida järjestäjää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä potilasturvallisuudesta.
- Palveluntuottaja raportoi palveluntuottajalta edellytettävät tiedot määräajassa ja määrämöduodossa palvelun järjestäjälle. Hankkeen arviointia on tarkemmin kuvattu kappaleessa 5. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä antamaan muita tietoja ja selvityksiä palvelun ja kokeilun järjestäjille. Seurannan tiedot ovat pääosin julkisia.

Palveluntuottajan toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa valvoville viranomaisille tai tuomioistuimille tehtävistä kanteluihin ym. liittyvistä lausunnoista pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Potilasasiamiehenä toimii palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimeämä henkilö. Sosiaaliasiamiehen yhteistiedot tulee olla palveluntuottajan toimipisteessä asiakkaiden saatavilla.



### Perusturvan toimiala

Palveluntuottajan on markkinoinnissaan ja asiakasviestinnässään pysyttävä totuudessa. Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle selkeästi, mikä palvelu kuuluu kapitaatiokorvauksen piiriin ja mikä on asiakkaan itse maksamaa palvelua.

Kaikkia palveluntuottajaa koskevia velvoitteita sovelletaan myös alihankkijoihin ja yhteistyökumppaneihin.

## 4.2 Palveluntuottajaksi hyväksyminen

Järjestäjä hyväksyy tarpeelliset selvitykset saatuaan palveluntuottajaksi kaikki sellaiset tuottajat, jotka

- antavat sitoumuksen noudattaa tätä sääntökirjaa;
- on merkitty ennakkoperintärekisteriin, ja joilla;
- on yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 4§:n tarkoittama toimilupa, laillistettu lääkäri 5 §:n tarkoittamana vastaava johtajana, 6 §:n tarkoittama omavalvontasuunnitelma sekä 3 §:n tarkoittamat asianmukaiset toimintaedellytykset
- on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) luku 2, 4§ mukaiset toimintaedellytykset, 6§:n mukainen omavalvontasuunnitelma sekä luvun 3 mukainen toimilupa
- on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen potilasvakuutus
- sitoutuvat käyttämään järjestäjän Efficapotilastietojärjestelmää potilastietojen kirjaamiseen ja ostopalveluvaltuutuksen käyttöönoton jälkeen tilastoinnin osalta

Järjestäjä peruuttaa hyväksymisen palveluntuottajan lopettamisilmoituksen saatuaan aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tuotantoa vähintään mainitun irtisanomisajan loppuun saakka.

Järjestäjä voi oma-aloitteisesti peruuttaa hyväksymisen palveluntuottajaa kuultuaan, mikäli palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja olennaisella tavalla rikkoo tämän sääntökirjan määräyksiä, eikä korjaa menettelyään kohtuullisessa ajassa. Asianosaisen kuulemisesta ja asian selvittämisestä ennen ratkaisua noudatetaan mitä hallintolaissa (434/2003) on säädetty. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tuotantoa järjestäjän ilmoittaman irtisanomisajan loppuun saakka.

Palveluntuottajaksi hyväksymistä tai hyväksymisen peruuttamista koskevaan päätökseen voi hakea muutosta tekemällä kuntalain (410/2015) 16 luvun tarkoittaman oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen haetaan muutosta kunnallisvalituksella hallinto-oikeuteen.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua koko valinnanvapauskokeilun ajan.

## 4.3 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työlainsäädäntöä. (Julkisten palveluiden tuottajat: virka- ja työehtosopimus ja yksityiset

**Perusturvan toimiala**

palveluntuottajat: yksityisen terveystalouden työsopimus sekä yksityisen sosiaalipalvelualan työsopimus). Palveluntuottaja vastaa työnantajana siitä, että tehtävät hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä ja riittävästä ammattitaidosta sekä täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta. Palveluntuottajan vastaa siitä, että sairaanhoitajien työnkuvien laajennukseen liittyvät lupakäytännöt on toteutettu lakien ja asetusten mukaisesti (esim. lääkehoitolupa).

Palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava lääkäri, joka toimii palveluntuottajan lääketieteellisenä vastuuhenkilönä, sekä henkilö joka toimii yhteyshenkilönä järjestäjään nähden. Lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja sosiaaliohjaajien tulee olla Valviran rekisteriin merkityjä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä suomen ja ruotsin kieltä osaavia henkilöitä. 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 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 toiminnalliset vaatimukset kuin järjestäjä on asettanut varsinaiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan.

**4.4 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 vakuutuksista.

**4.5 Potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset**

## Perusturvan toimiala

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosujoaohjeiden mukaisesti. Jyväskylän kaupunki on valinnanvapauskokeiluun kuuluvissa palveluissa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja toimii valinnanvapauskokeiluun liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n 25.5.2018 voimaan tulleen tietosujoa-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa). Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelysopimuksen ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä Jyväskylän kaupungin perusturvapalveluiden tietosujoaohjeet (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö/henkilöt.

### **4.6 Ostopalveluvaltuuksen ja palveluntuottajien omien potilastietojärjestelmien käyttäminen sekä asiakasmaksut**

Kokeilussa käytetään valintajärjestelmänä Effector-palveluseteli-järjestelmää. Palveluntuottajat ja asiakkaat käyttävät Effector-järjestelmäkokonaisuuteen kuuluvaa Palse.fi-portaalia. Järjestelmä on läpäissyt THL:n yhteistestauksen, ja on valmis tuotantokäyttöön ostopalveluvaltuuksen osalta. Ostopalveluvaltuutus otetaan käyttöön osana Palse.fi-portaalin käyttämistä. Järjestelmä arkistoi ostopalveluvaltuuksen Kantaan asiakkaan listautumisvalinnan perusteella, mikä mahdollistaa palveluntuottajalle tietojen katselun ja asiakirjojen arkistoinnin Kantaan järjestäjän lukuun. Tässä toimintamallissa palveluntuottajat kirjaavat potilastiedot omiin järjestelmiinsä, joista tieto siirtyy Kantaan rekisterinpitäjän lukuun.

Ostopalveluvaltuuksen käyttöönotto on tarkoitus tehdä helmikuun 2019 aikana. Aikataulu tarkentuu yhteisen käyttöönottoprojektin edetessä. Palveluntuottajat käyttävät järjestäjän potilastietojärjestelmää aiempien ohjeiden mukaisesti siihen saakka, kunnes ostopalveluvaltuuksen käyttöönotto on yhteisesti testattu ja hyväksytty. Tilastointi tehdään järjestäjän potilastietojärjestelmään, jotta varmistetaan Avohilmo-tietojen kerääminen ja eteenpäin siirtäminen sekä mahdollistetaan asiakasmaksulaskutus järjestäjän lukuun.

Avohoidon ilmoitusjärjestelmä Avohilmoon tuotetaan tiedot Terveystietojärjestelmässä (1326/2010) määritellystä perusterveydenhuollon avohoidon toiminnasta. Avohilmo-tiedot syntyvät potilastietojärjestelmästä hoidon yhteydessä kirjatusta asiakastiedoista, joissa käytetään valtakunnallisesti yhdenmukaisia luokituksia ja koodistoja (mm. ICPC-2, ICD-10,

**Perusturvan toimiala**

SPAT, hoitopääsyn seuranta). Avohilmo-tiedot ovat osa THL:n valtakunnallista hoitoilmoitusrekisteriä (Hilmo).

Palveluntuottaja huolehtii asiakasmaksulaskutukseen kuuluvien tietojen tallentamisen järjestäjän potilastietojärjestelmään (osoitetietojen tarkistus, tuotteet, suorituspaikat jne.). Jyväskylän kaupunki pidättää asiakasmaksutulot itsellään.

Palveluntuottajan tulee tehdä ja tallentaa potilasasiakirjamerkinnot viipymättä. Merkinnot tulee tehdä viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta, tai palvelutapahtuma muutoin päättyy. Potilasasiakirjamerkintöjen tekemisessä tulee noudattaa THL:n antamia ohjeita rakenteisesta kirjaamisesta.

**4.7 Palvelun laatu ja saatavuus**

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hyvällä laadulla tarkoitetaan tasoa, jota kohtuudella voidaan edellyttää Suomessa laillistetulta kokeneelta ammattihenkilöltä. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, ja että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Palvelua on annettava vähintään hyvällä suullisella ja kirjallisella suomenkielellä.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun asiakas otti yhteyden toimintayksikköön, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu.

Palveluntuottajan on noudatettava kulloinkin voimassaolevia Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemia yhtenäisiä kiireettömän hoidon perusteita sekä kansallisia Käypä hoito -suosituksia lähettäessään potilaita kiireettömään erikoissairaanhoidon. Potilaiden ohjaamisessa kiireelliseen hoitoon päivystysyksikköön on noudatettava kunkin päivystysyksikön määrittelemiä hoidon perusteita sekä kansallisia Käypä hoito -suosituksia.

Palveluntuottajan on järjestettävä toimintansa siten, että asiakas voi saada vähintään arkipäivisin virka-aikana (klo 8-16) välittömästi yhteyden toimintayksikköön puhelimitse tai käymällä toimipaikassa. Toimitilojen on oltava esteettömiä.

Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti. Kiireellistä hoitoa varten palveluntuottajalla tulee olla kiire- tai päivystysvastaanotto. Kiireellisessä hoidossa noudatetaan Keski-Suomen maakunnan hoidonpöytäkirjasta, jossa Keski-Suomen keskussairaalan päivystykseen voidaan potilas ohjata lääketieteellisten kriteerien täytyessä tai päivystysaikana, jos potilaan hoito ei voi odottaa seuraavaan arkipäivään. Arkipäivisin virka-aikana tapahtuvaa kiirevastaanottoa on kuvattu tarkemmin liitteessä 1.

**Perusturvan toimiala****4.8 Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen**

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

**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 kirjallisesta huomautuksesta huolimatta kokeilun ehtoja ja periaatteita.

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomautuksen saatuaan.

**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.

**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 maksu-kehotuksesta järjestäjän osoittamalle pankkitilille. Maksun viivästyessä seuraamusmaksulle maksetaan laillista viivästyskorkoa eräpäivää seuraavasta päivästä alkaen.

**Hyväksymisen peruuttaminen**

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;

**Perusturvan toimiala**

- 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 tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun vastaanottopalveluja tuottavan toimijan.
- f) palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä tai väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää hyväksymistään kolmannelle osapuolelle, vaan esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä ostajan tulee tehdä uusi hakemus palveluntuottajaksi Jyväskylän kaupungille.

## 5. Kokeilun arviointi

Valinnanvapauskokeilua arvioidaan useilla eri menetelmillä. Arvioinnit toteutetaan pääsääntöisesti kokeilua toteuttavan hanketiimin sekä STM:lle arviointia toteuttavan Owl Group Oy:n toimesta. Arviointien tulokset ovat lähtökohtaisesti julkisia ja kaikkien osapuolien käytössä.

### 5.1 Vaihdon syyt-kysely

Palveluntuottajan vaihdon yhteydessä asiakkailta kysytään vaihdon syytä. Vaihdon syyt kootaan Palse.fi-portaaliin. Kokeilun hanketiimi ottaa kyselyn tulokset portaalista säännöllisesti ja raportoi niistä edelleen yhteistyötahoille. Hankkeen päätyttyä vaihdon syyt julkaistaan hankkeen kotisivuilla.

### 5.2 Uudelleen vaihtaneiden kysely

Palveluntuottajaa uudelleen vaihtaneille tehdään myös kysely Palse.fi-portaalissa. Kyselyiden tulokset julkaistaan hankkeen kotisivuilla. Palveluntuottajille toimitetaan myös tuottajakohtaiset uudelleen vaihtaneiden vaihdonsyykyselyn tulokset.

### 5.3 Asiakastyytyväisyyskysely

Kokeilun hanketiimi toteuttaa kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn kaikille valinnan tehneille kuntalaisille. Kyselyn yhteistulokset julkaistaan hankkeen kotisivuilla ja tuottajat saavat yritysakohtaiset tulokset kyselystä.

## Perusturvan toimiala

### 5.4 Roidu-kysely

Järjestäjä toimittaa jokaisen palveluntuottajien toimitiloihin Roidu -laitteet, joista saadut arviointitulokset ovat järjestäjän ja palveluntuottajien käytössä.

### 5.5. Owal Groupin toteuttama raportointi hankkeen etenemisestä

Kokeilussa sitoudutaan sosiaali- ja terveysministeriön (STM) määrittelemään arviointimenettelyyn ja sen toteuttamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on STM:n toimesta laatinut arviointikehikon, jonka pohjalta valinnanvapaus Hankkeiden arviointityö on kilpailutettu. Kilpailutusentuloksena arvioinnin hankkeissa suorittaa Owal Group Oy. Tuottajien edellytetään sitoutuvan arviointityön toteuttamiseen.

Kokeilun hanketiimi toimittaa neljännesvuosittain Owal Group Oy:lle hankkeen toteumatietoja. Myös palveluntuottajilta kootaan tietoja ja suoritetaan haastatteluja. Owal Groupin väliraportit ja loppuraportti julkaistaan hankkeen kotisivuilla.

### 5.6. Synesa Oy:n toteuttama Data-analyysi

Synesa Oy toteuttaa Jyväskylän valinnanvapauskokeilun toimeksiannosta data-analyysin, jossa tarkastellaan lähinnä valinnanvapausasiakkaiden palveluiden käyttöä ja ohjautuvuutta palveluissa. Hanketiimi vastaa yhdessä Synesa Oy:n kanssa tarvittavien tietojen keräämisestä. Yhteisistä tuloksista raportoidaan eteenpäin sosiaali- ja terveysministeriölle sekä hankkeen yhteistyötahoille. Palveluntuottajilla on mahdollisuus saada tuottajakohtaisia tuloksia oman toimintansa kehittämiseksi.

### 5.7 Kaupungin palautekanava

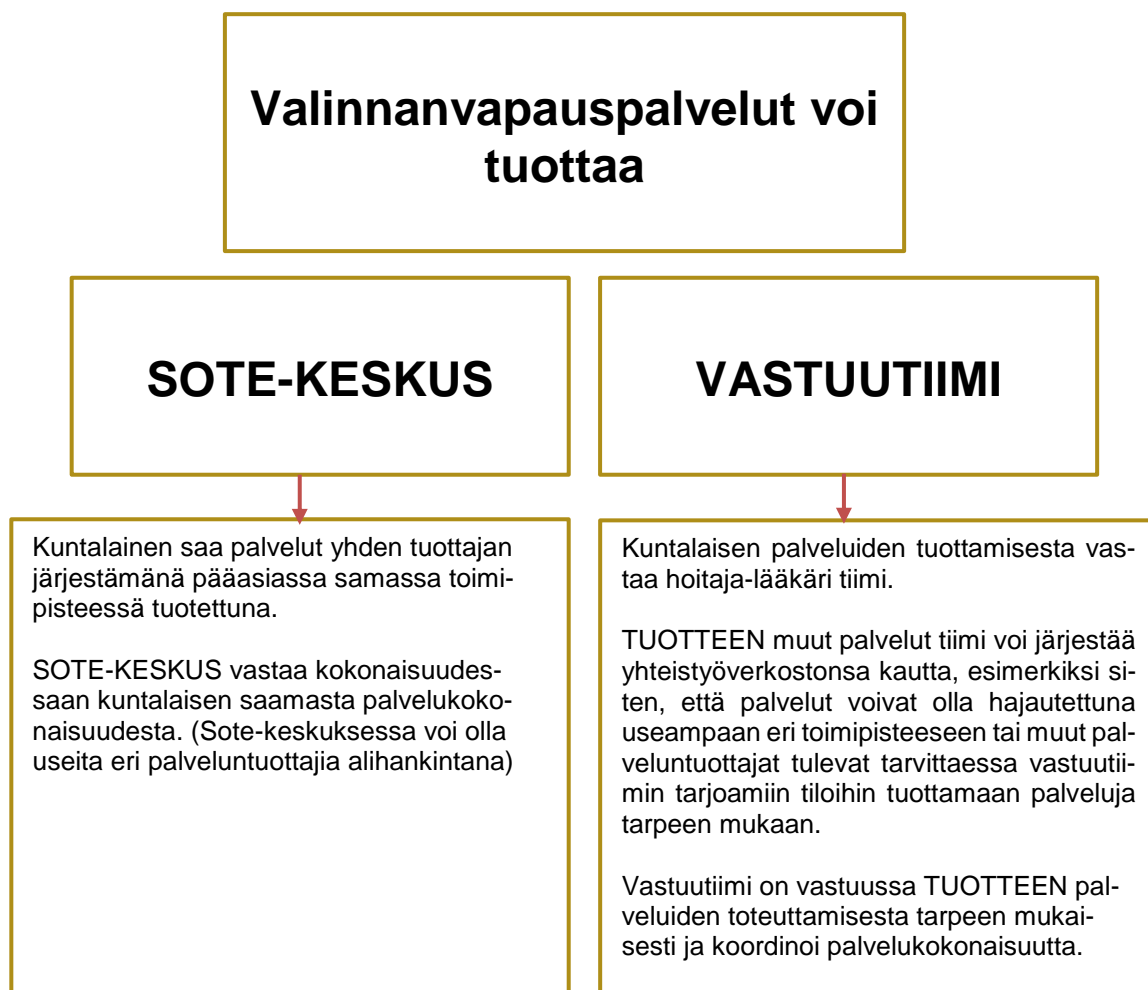
Valinnanvapauskokeilu saa palautetta Jyväskylän kaupungin palautekanavan kautta. Kokeilun hanketiimi vastaa palautteen kokoamisesta ja antaa vastineet palautteen lähettäjäille. Mikäli saapunut palaute koskee yksittäistä palveluntuottajaa, siihen annetaan vastine yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Palautteista tehdään kooste hankkeen päätyttyä.

**Perusturvan toimiala****Liite 1 Vastaanottopalvelujen sisältövaatimukset****1.1 Palvelun yleinen kuvaus**

Vastaanottopalveluihin kuuluvat avosairaanhoidon palvelut sekä sosiaaliohjauksen ja -neuvonnan palvelut alla kuvatussa laajuudessa.

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 keskoaikojen 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.



*Kuvio 1. Palvelu voidaan tuottaa joko Sote-keskuksessa tai vastuutiimiperiaatteella.*

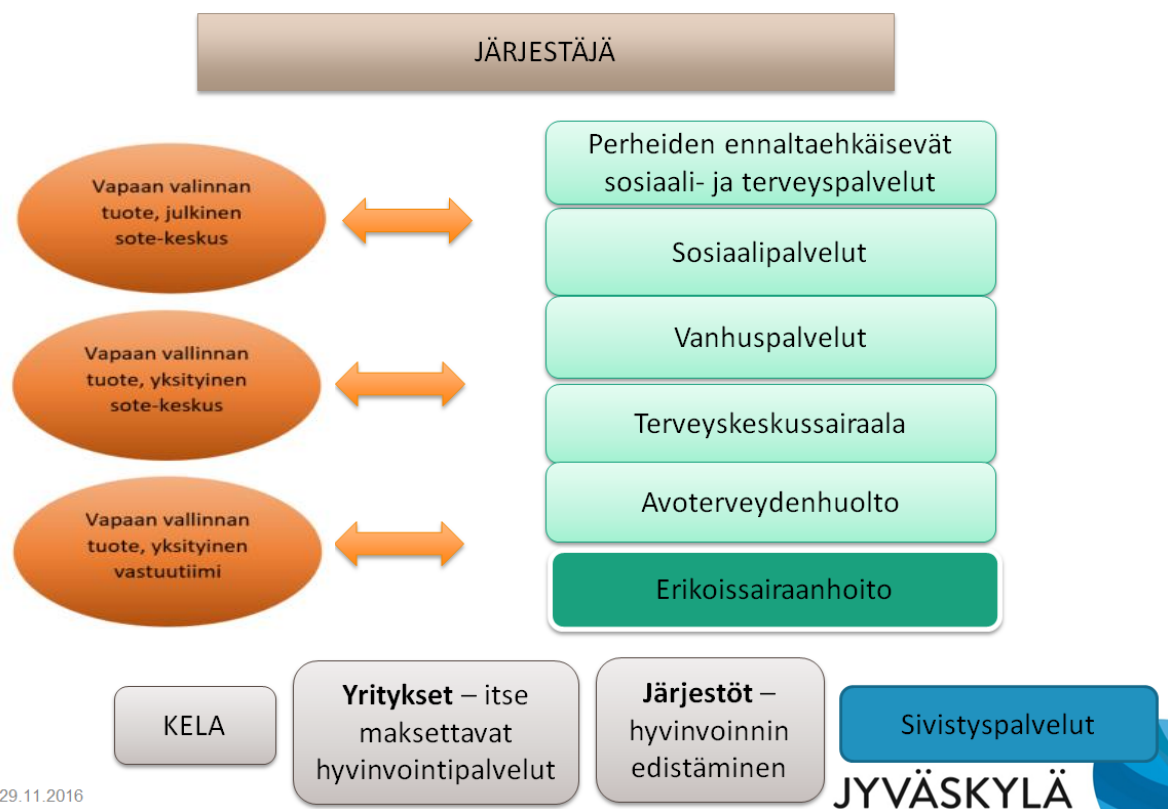


**Perusturvan toimiala**

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

- lasten ja nuorten ja perheiden palvelut, esimerkiksi kouluterveydenhuolto
- lastensuojelupalvelut
- työterveyshuollon palvelut
- aikuisten sosiaalipalvelut (paitsi sosiaaliohjaus, johon ei kuulu julkisenvallan käyttöä tai viranomaistoimintaa)
- hoito- ja hoivapalvelut
- ympärivuorokautinen päivystys
- ensihoidon palvelut
- erikoissairaanhoidon palvelut
- erikoisvastaanottojen palvelut (esim. tähystykset, spirometriat ja ravitsemusterapia)
- perustasoa vaativimmat mielenterveys- ja päihdepalvelut
- lääkinällisen kuntoutuksen palvelut, esimerkiksi toimintaterapia
- lakisääteiset seulonnat, esimerkiksi mammografia ja irtosolunäytteet
- diabeetikoiden jalkojen hoito
- fysioterapia
- muu palvelutarpeen arviointia ja viranhaltijapäätöstä edellyttävä palvelu
- virka-apupyynnön tekeminen

## Yhdyspintatyö



Kuvio 2. Yhdyspintatyö

**Perusturvan toimiala**

Sote-asetille / vastuutiimeille syntyy runsaasti yhdyspintoja kaupungin muihin palveluihin ja alueen toimijoihin. Nämä yhdyspinnat tule palveluntuottajan tiedostaa mm. palveluohjauksessa.

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.

Kokeilussa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan valinnanvapauden toteutumiseen, asiakas- ja palveluohjaukseen ja asiakaskokemukseen. Asiakkaalla on oikeus valita:

- käyttääkö hän sähköisiä ratkaisuja tarvittavan palvelun kartoittamiseen vai hakeutuuko ensivaiheen palveluohjauspisteeseen
- vastaanottopalvelujen tuottaja yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajista tai vaihtaa julkista terveysasemaa
- erikoissairaanhoidon palveluntuottaja yhdessä lähettävän lääkärin kanssa.

Palveluntuottajalta edellytetään palveluissa ja palveluihin ohjaamisen osaamista. Yhteistyöhöihin liittyvien rajapintojen tulee olla selvillä ja ohjaamisen periaatteet / kriteerit tiedossa. Asiakasta tulee ohjata myös sote-rahoituksen piiriin kuulumattomien hyvinvointipalveluiden piiriin, kuten esim. kunnan liikuntapalveluihin, kolmannen sektorin tarjoamiin palveluihin sekä muihin omakustanteisiin hyvinvointipalveluihin.

Palveluntuottajan tilojen tulee täyttää Aluehallintoviraston / Valviran toimitiloilta edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottaja itse vastaa toiminnassa tarvittavista tutkimus- ja hoitovälineistä sekä -laitteista. Tietoturvan huomioinen, työ edellyttää luottamuksellisen työskentelyn mahdollistavan tilajärjestelyn. Tilojen tulee olla sellaisia, joissa asiakas voi asioida yksityisyyden suoja ja työntekijän turvallisuus huomioiden. Asiakastapaamisilla voi olla mukana useita henkilöitä, joten tilojen tulee olla riittävän suuria myös verkostojen tapaamisiin. Tietoturva-asiat tulee huomioida myös viestin välityksessä yhteistyötahojen välillä (esim. suojattu sähköposti).

Tiloissa on oltava nähtävillä palveluntuottajan nimeämät toiminnan vastuuhenkilöt, tietosuojaseloste sekä sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen yhteystiedot

Palveluntuottajan tulee osallistua kokeilun aikana järjestettäviin yhteisiin tapaamisiin sekä osallistua osaltaan kokeilun aikana toteutettaviin seurantatilaisuuksiin tai -kyselyihin. Lisäksi palveluntuottajan tulee tuottaa seurannassa tarvittavat tiedot niitä pyydettyä. Seurannasta ja arvioinnista vastaa kaupunki yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa.

## Perusturvan toimiala

### 1.2 Sosiaaliohjauksen palvelukuvaus

Sosiaaliohjauksen tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä. Suunnitelmallisella työskentelyllä pyritään ehkäisemään uusien ongelmien syntymistä. Sosiaaliohjaaja tukee asiakasta suoriutumaan omatoimisesti asiakkaan määrittämässä hyvässä arjessa ja auttaa asiakasta saavuttamaan asiakkaan omista lähtökohdista asetettuja tavoitteita.

Sosiaaliohjaaja selvittää asiakkaan elämäntilannetta yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ennaltaehkäisevällä työotteella. Asiakasta tavataan asiakkaan oman tilanteen mukaan käyntiajoilla, asiakkaan kotona tai jossakin muualla mahdollisuuksien ja tarpeiden mukaan. Sosiaaliohjaajat tekevät yhteistyötä terveystalvelujen, Kelan, sosiaalipalvelujen, kolmannen sektorin toimijoiden, yritysten sekä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Sosiaaliohjaaja ohjaa asiakasta tarvittaviin palveluihin. Työskentelyllä pyritään selvittämään asiakkaan kriisitilanteita ja ehkäisemään uusien ongelmien syntymistä. Sosiaaliohjaajan asiakkaita ovat asiakkaat, joiden elämäntilanne vaatii selvittelyä, tukea tai ohjausta. Asiakkuuden taustalla voivat olla monet ongelmat kuten päihde-, mielenterveys-, talous-, ihmissuhde-, terveys-, asumis- ja muut arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat.

Ohjauksen ja neuvonnan tarpeena ovat pääsääntöisesti asiakkaan taloudelliset ja elämänhallinnan vaikeudet sekä toimeentulotuen pulmat, joihin voi liittyä asumiseen, opiskeluun, työhön, työttömyyteen tai yksinäisyyteen, mielenterveyteen ja päihteisiin liittyviä pulmia sekä muuttunut ja/tai vaikeutunut elämäntilanne.

#### Henkilöstön koulutus ja kokemusvaatimukset

Sosiaaliohjaajan pätevyysvaatimuksena on Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 8 §:n mukainen kelpoisuus, sosiaalialalle soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi opistotason tutkinto.

Sosiaaliohjaajalta vaaditaan hyvää verkostotyön, yhteistyökäytäntöjen ja vuorovaikutustaitojen hallintaa sekä palvelujärjestelmien, sosiaaliturvan / etuuksien tuntemusta sekä eri palveluiden tunnistamista. Sosiaaliohjaajan tehtävän laaja toimintakenttä edellyttää syvällistä asiantuntijuutta ja erityisosaamista asiakkaan elämäntilanteen, palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioimisessa. Sosiaaliohjaajalta vaaditaan kykyä arvioida itsenäisesti sekä yhteistyössä asiakkaan muun verkoston kanssa asiakkaiden psykososiaalisten ongelmien laatua ja tarvittavia tukitoimia sekä kiireellisyyttä. Työtehtävä edellyttää monipuolista kokemusta eri-ikäisten ja eritaustaisten asiakkaiden kanssa toimimisesta sekä osaamista mielenterveys-, kriisi-, päihde- ja väkivaltatyöstä. Työssä on eduksi parisuhde- ja sovittelutyön osaaminen.

**Perusturvan toimiala****Palvelutuotannon ulkopuolelle jäävät tehtävät**

Julkisen sektorin sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä tekee tarvittavat tukipäätökset sekä muut viranomaistyöksi luettavat päätökset. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma sekä niiden seuranta ovat myös tällä hetkellä viranomaistyöksi luettavaa tehtävää ja näin kunnan tuotettava.

**Raportointi ja kirjaamisvelvoitteet**

Asiakastapaamiset, yhteydenotot, suunnitelmat ja lausunnot tulee kirjata.

Sosiaaliohjaaja dokumentoi ja tilastoi terveys Effican asiakastapaamiset, puhelut sekä muun tehdyn asiakastyön. Yhteistyön näkökulmasta on välttämätöntä olla yhteinen tietojärjestelmä, terveys Effic. Asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevat dokumentoinnit ja kirjaukset nähtäväksi.

**1.3 Avosairaanhoidon palvelunkuvaus**

Avosairaanhoidon on lääkärin - ja sairaanhoitajan vastaanottoa, jossa lääkärit vastaavat potilaan lääketieteellisestä hoidosta ja sairaanhoitajat toimivat vastaanottotyössä lääkäreiden työpareina ja / tai puhelin- sekä vastaanottopalveluissa toteuttaen myös itsenäistä potilaiden vastaanottoa. Vastaanotoilla voi toimia myös perus- / lähihoitajia. Avosairaanhoidossa toteutuu päiväaikainen kiireellinen sekä kiireetön vastaanottoa.

**Yleiskuvaus palveluista**

Valinnanvapauden piiriin hyväksytyjen palveluntuottajien lääkärin - ja hoitajan vastaanottopalvelut ovat Jyväskylän kaupungin järjestämisvastuulla olevaa julkista perusterveydenhuoltoa. Palvelut sisältävät terveydenhuoltolaissa (1326/2010) esitetyistä toiminnoista erityisesti perusterveydenhuollon virka-aikaisen avosairaanhoidon ja kiireellisen vastaanottoa ja näiden yhteydessä tapahtuvan terveyden edistämisen, potilaiden ohjauksen, terveysneuvonnan ja terveystarkastukset.

Palveluita sitovat lainsäädännön ja viranomaisvalvonnan määräykset. Muun muassa hoitokuun määrääjät koskevat hankittavaa palvelua. Palveluntuottajan tulee sopeutua kokeilun aikana tapahtuviin toimintaympäristön tai kokeilun sisällön muutoksiin. Palvelun tulee noudattaa valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia ohjeita, Käypää hoitoa sekä hoitopolkuja ja hoidonporrastusta (perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon työnjako).

Potilaalle annettavan hoidon tulee olla lääketieteellisesti asianmukaista ja sen tulee perustua yleisesti hyväksytyihin hoitokäytäntöihin kuten Käypä hoito – suositukset, STM:n yhtenäisen kiireettömän hoidon perusteet ([http://sorf.fi/doc/kiireeton\\_hoito\\_STM.pdf](http://sorf.fi/doc/kiireeton_hoito_STM.pdf)) ja kiireellisen hoidon perusteet päivystysasetuksen (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140782>) sekä STM:n muistion mukaan (<http://stm.fi/documents/1271139/1365218/Sosiaali-+ja+terveysministeri%C3%B6n+asetus+kiireellisen+hoidon+perusteista+ja+p%C3%A4ivystyksen+erikois->

**Perusturvan toimiala**

[alakohtaisista+edellytyksist%C3%A4.pdf/3b00f921-0e30-4636-bb06-907e923a4221](#)). Palveluntuottajan tuottamien palvelujen tulee olla terveydenhuoltoalan velvoittavien lakien, asetusten ja määräysten mukaisia.

**Palveluntuotannon toteuttamisen kuvaus**

Palveluun katsotaan kuuluvaksi kokonaisvaltainen, suunnitelmallinen ja vaikuttava moniammatillinen perusterveydenhuollon vastaanottopalvelu, tähän liittyvä ohjaus ja valistus sekä tarpeenmukainen yhteis- ja verkostotyö eri yhteistyökumppaneiden kanssa samassa laajuudessa kuin Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen terveysasemilla. Vastaanotto toimintaan sisältyvät lääkärin ja hoitajien diagnostiset ja hoidolliset arviot ja toimenpiteet, pitkäaikaisairauksien seurantakäynnit, tarvittavat lähetteet, todistukset, lausunnot, kuntoutussuunnitelmat ja konsultaatiot. Palveluun sisältyvät myös siedätyshoitojen antaminen sekä kuulontutkimusten tekeminen. Perusterveydenhuollon tavanomainen päihde- ja mielenterveystyö (mm. audit-arviot, mini-interventio, ajo-oikeusseuranta) sisältyy myös palveluun. Palveluntuottaja hoitaa itselleen listautuneeseen väestöön kuuluvat diabetespotilaat, poissulkien tyyppin I diabeetikot sekä monipistoshoitaiset tyyppin 2 diabeetikot, jotka ohjataan tarvittaessa diabeteshoitajalle (<https://www.jyvaskyla.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/terveysasemat/erikoisvastaanotot/diabeteshoitaja>).

Palveluun kuuluvat muun muassa sähköiset palvelut, puhelinpalvelu, vastaanottokäynnit, kirjeenvaihto ja tarkoituksenmukaiset kotikäynnit. Palveluntuottaja tuottaa myös listautuneiden asiakkaidensa osalta työttömien terveystarkastukset, tarkastukset ajokorttitodistusta varten ja työkyvyn arvioinnin sekä muut väestön tarvitsemat todistukset ja lausunnot.

Rokotusten ja injektioiden (mm. kausi-influenssarokotukset, matkailijan rokotukset) toteuttaminen kuuluu palveluun. Palveluntuottajan palveluvastuulle kuuluvat myös kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvat tavanomaiset tehosterokotukset kuten esimerkiksi jäykkäkouristus- ja pneumokokkrokotteet. Palveluntuottaja tekee erillisen sopimuksen kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvien ilmaisten rokotteiden tilaamisesta sairaala-apteekista avoterveydenhuollon palvelujohtajan kanssa. Palveluntuottaja voi halutessaan ohjata asiakkaitaan sekä osallistaa henkilöstöään osallistumaan keskitettyihin rokotustapahtumiin suhteutettuna palveluntuottajan väestöpohjaan (esim. kausi-influenssa tai pandemiarokotus).

Lakisääteisten vakuutusten piiriin kuuluvissa tapaturmatilanteissa (esim. työ- tai liikennetapaturmat) palveluntuottaja täyttää vahinkoilmoituksen sekä laskuttaa suoraan vakuutusyhtiötä ja saa tällöin myös vakuutuskorvauksen itselleen. Käynnit ovat asiakkaalle maksuttomia.

**Henkilöstön koulutus- ja kokemusvaatimukset**

Laki ei määrittele eri ammattilaisten tarkkaa määrää. Henkilökunnan koulutustaustan tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukainen. Tarkoituksenmukaista työn ja tehtävien jakoa eri henkilöstöryhmien välillä voidaan käyttää. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tehtävänjako on lain ja osaamisen mukainen.

**Perusturvan toimiala**

Koulutusvaiheessa olevia lääkäreitä käytetään vain sijaisena tai muutoin tilapäisesti perustelusta syystä. Koulutusvaiheessa olevaa lääkäriä voidaan käyttää esimerkiksi vakituisen lääkärin vuosiloman sijaisena. Missään tilanteessa koulutusvaiheessa oleva lääkäriä ei voi olla ainoa palveluntuottajan toimipisteessä paikalla oleva lääkäri. Lisäksi edellytetään, että palveluntuottajalla on kokoaikaisesti palveluntuotannossa vähintään yksi kokenut lääkäri. Kokeneella lääkärillä tarkoitetaan lääkäriä, jolla on kokemusta vähintään 3 vuotta perusterveydenhuollon avosairaanhoidosta laillistuksen jälkeen.

Perusterveydenhuollon palveluiden luonteen ja kohdealueiden väestörakenteen vuoksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla erinomainen suomen kielen taito. Osoitukseksi riittävästä suomen kielen taidosta katsotaan:

- suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa annetun valtioneuvoston asetuksen (481/2003) 15 tai 16 §:ssä mainitun ehdon täytyminen suomen kielen osalta; TAI
- julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain (424/2003) mukaisen valtionhallinnon kielitutkinnon suorittaminen suomen kielessä vähintään taitotasolla hyvä niin suullisen, kirjallisen kuin ymmärtämisen taidon osalta; TAI
- yleisistä kielitutkinnoista annetun lain (964/2004) mukaisen yleisen kielitutkinnon suorittaminen suomen kielessä vähintään taitotasolla 4 niin puheen ymmärtämisen, puhumisen, tekstin ymmärtämisen kuin kirjoittamisen osalta; TAI
- edellä mainittua valtionhallinnon kielitutkintoa tai yleistä kielitutkintoa vastaavan, aiemmin voimassa olleen lainsäädännön mukaisen tutkinnon suorittaminen vähintään edellä mainittuja taitotasoa vastaavalla taitotasolla.

Jos potilas tarvitsee hoitoa muulla kuin suomen kielellä, palveluntuottaja tilaa potilaalle tarvittavat tulkkipalvelut Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa tulkkipalveluiden kustannuksista.

**Lääkehoito**

Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan tarvitsemiensa lääkkeiden ja rokotteiden hankinnassa haluamaansa hankintakanavaa. Toimintaan liittyvät lääkkeet sekä niiden antaminen sisältyvät palveluun ja palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatihintaan. Kapitaatihintaan kuuluvia lääkkeitä ovat muun muassa peruslääkevalikoiman mukaiset tavanomaisten sairauksien hoitoon terveysasemalla tarvittavat lääkkeet ja intra-artikulaariset injektiot. Mahdollisesti annettavista kalliista lääkkeistä ja niiden kustannuksista sovitaan erikseen kaupungin kanssa (esimerkiksi kalliit syöpähoidossa käytettävät lääkkeet tai biologiset infuusiot). Palveluntuottajalta edellytetään THL:n ohjeistuksen mukaisesti voimassaolevaa lääkehoitosuunnitelmaa.

## Perusturvan toimiala

### Päiväaikainen kiirevastaanotto

Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet hoitaa ensiapua tai tarkkailua vaativia potilaita arkipäivisin virka-aikana (klo 8-16). Toimitilojen tulee olla esteettömät. Välineistön ja laitteiston tulee soveltua ensiapu- ja tarkkailupotilaiden hoitoon. Palveluntuottajan tulee sopia ensihoidon kanssa siirtokuljetuksia koskevista käytännöistä. Kiireellinen hoito järjestetään joko lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolla potilaan tarpeen mukaisesti. Päiväaikaisella kiirevastaanotolla hoidettavia asioita ovat esimerkiksi pienet tapaturmat, äkillisesti alkaneet tuki- ja liikuntaelinvaivat, infektiosairaudet sekä lievät rintakivut ja rytmihäiriöt ilman tajunnan menetystä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Keski-Suomen maakunnan hoidonporrastusta: ([http://www.jyvaskyla.fi/hatatilanteet\\_ ja\\_paivystys/sairaanhoito](http://www.jyvaskyla.fi/hatatilanteet_ ja_paivystys/sairaanhoito)).

### Keskittetty yhteispäivystys ja siihen liittyvät tehtävät

Palveluntuottaja voi ohjata potilaan Keski-Suomen keskussairaalan yhteispäivystykseen vain silloin, kun lääketieteelliset kriteerit täyttyvät. Yhteispäivystykseen ei ohjata potilaita, joiden terveydentila ei edellytä keskussairaalaan lähettämistä.

Perusterveydenhuollon virka-ajan ulkopuolinen päivystys tuotetaan yhteispäivystyksessä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin toimintana. Päivystys toteutetaan KSSHP:n tiloissa Keski-Suomen keskussairaalassa. Palveluntuottajan tulee sitoutua yhteistyökäytäntöihin sairaanhoitopiirin kanssa. Palveluntuottaja voi osoittaa lääkäriresurssia yhteispäivystykseen, mutta päivystävä lääkäri on kuitenkin suorassa työsuhteessa sairaanhoitopiiriin päivystäessään.

### Kuvantamis- ja laboratoriotutkimukset

Perusterveydenhuollossa tavanomaisessa kliinisessä päätöksenteossa tarvittavat kuvantamistutkimukset (esimerkiksi natiiviröntgenkuvat ja ultraäänitutkimukset sekä niihin liittyvät ohutneulanäytteet) sisältyvät palveluun ja palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatiohintaan. Palveluntuottaja vastaa kuvantamistutkimuksista aiheutuvista kustannuksista.

Perusterveydenhuollon vastaanottotoiminnan yhteydessä otetut laboratoriotutkimukset (mm. kemialliset, mikrobiologiset, sytologiset tutkimukset sekä PAD:t ja irtosolunäytteet) sisältyvät palveluun ja palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatiohintaan. Myös pikadiagnostiikka ja vieritutkimukset (mm. verensokerimittaus, CRP, StrA, TNT, virtsan liuskatestit) sisältyvät palveluun ja palveluntuottajalle maksettavaan kapitaatiohintaan.

Järjestäjä suosittelee käytettäväksi järjestäjän hankintakanavia kuvantamis- ja laboratoriotutkimuksissa. Mikäli palveluntuottaja haluaa käyttää omia järjestelmiään, sen tulee pystyä siirtämään sekä kuvantamis-, että laboratoriotutkimuksen tulokset Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen käytössä olevaan Efficapotilastietojärjestelmään.

**Perusturvan toimiala****Palvelutuotannon ulkopuolelle jäävät tehtävät**

Palveluntuottajan vastuulle ei kuulu mm. lääkäreiden virkatehtävät äitiys- ja lastenneuvolatoiminnassa, ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolassa eikä opiskelija- ja kouluterveydenhuollossa. Kutsuntatarkastukset eivät myöskään sisälly palvelupakettiin. Palvelupaketin ulkopuolelle jäävät palvelut on lueteltu tarkemmin sivulla 17.



**Perusturvan toimiala****Liite 2 Korvaus vastaanottopalveluiden tuottamisesta****1.1. Kapitaatiokorvaus**

Järjestäjä maksaa palveluntuottajalle korvauksen tuotetuista vastaanottopalveluista. Korvaus on asiakkaiden määrään perustuva kapitaatiokorvaus. Kapitaatiokorvaus muodostuu sekä ikä- että asiakkaan asuinalueperusteisesta korvauksesta. Kapitaatiokorvaus on riippumaton tuotetun palvelun määrästä

**Kapitaatiokorvauksen laskenta****Palvelun sisältö**

Yksityiskohtainen palvelun sisällön kuvaus on perusedellytys kapitaatiokorvauksen laskemiselle.

**Vastuunjako**

Palvelun sisällön kuvauksen lisäksi kapitaatiokorvauksen laskenta edellyttää kuvausta palvelun tuottamiseen liittyvästä vastuunjaosta. Vastuunjako kuvaa minkä toiminnon tai palvelun kustannus on järjestäjän vastuulla ja minkä palveluntuottajan vastuulla. Vastuunjako sovitaan ja dokumentoidaan tuotto- ja kuluerittäin seuraavassa taulukossa esitetyllä tavalla. Taulukon mukaisesti järjestäjän vastuulla olevat asiat eivät sisälly kapitaatihintaan, vaan järjestäjänä Jyväskylän kaupunki vastaa kyseisten toimintojen järjestämisestä ja maksamisesta. Palveluntuottajan vastuulla olevista toiminnoista maksetaan palveluntuottajalle Jyväskylän kaupungin toteutuneiden kustannusten mukaisesti osana kapitaatiokorvausta.

Mikäli taulukon mukaan sekä järjestäjä että palveluntuottaja vastaavat toiminnon järjestämisestä, tarkoittaa se resurssien järjestämistä osittain järjestäjän toimesta. Mikäli palveluntuottaja haluaa esimerkiksi uudenlaisen tai erilaisen toimintamallin vuoksi erityyppistä resursointia, joutuu palveluntuottaja maksamaan nämä kustannukset itse. Potilastietojärjestelmälisenssejä toteutetaan järjestäjän toimesta vähintään kolme kappaletta palveluntuottajaa kohti. Järjestäjä voi lisätä lisenssien määrää siirtyvien asiakasmäärien perusteella. Palveluntuottaja voi halutessaan hankkia lisenssejä omalla kustannuksellaan, vaikka asiakasmäärä ei edellyttäisi lisälisenssejä.

## Perusturvan toimiala

Esimerkki kustannuserästä	Järjestäjän vastuulla (ei sisälly kapi- taatihintaan)	Palvelun- tuottajan vastuulla (sisältyy kapitaati- hinnaan)	Selite
<b>Toimitilat</b>			
Vesi, sähkö, läm-		X	Palveluntuottaja vastaa kokeilun ai- kana kaikista toimitiloihin liittyvistä vas- tuista, tehtävistä ja kustannuksista
Jätehuolto		X	
Siivous		X	
Kunnossapito		X	
Kiinteistövakuu-		X	
Vartiointi		X	
Ulkopuoliset palvelut		X	
<b>ICT</b>			
ICT-laitteet	X	X	Järjestäjä vastaa osasta kokeilun ai- kana tieto- järjestelmiin ja –tekniik- kaan liittyvistä vastuista, tehtävistä ja kustannuksista.
Puhelimet	X	X	
Lisenssit (potilas- liittymät)	X	X	
Potilastietojärjest-	X		
Palvelusetelijärjest-	X		
Muut järjestelmät (labra ym.)	X		
<b>Hoidolliset tukipalvelut</b>			
Laboratoriopalvelut ja näytteenotto		X	Palveluntuottaja vastaa kyseisten hoidollisten tukipalvelujen tuottami- sesta
Kuvantamispalve-		X	
Hoitotarvikkeet		X	
Kuntoutus- ja apu- välineet	X		Järjestäjä vastaa kuntoutus- ja apuvä- lineiden tarjonnasta sekä huollosta
Lääkkeet		X	Palveluntuottaja vastaa ensiapuun ym. tarvittavista lääkkeistä ja rokotteista
Tulkkipalve-		X	

Taulukko 1. Vastuunjakotaulukko Jyväskylän valinnanvapauskokeilussa.

**Perusturvan toimiala****Kapitaatiokorvauksen laskentaperusteet**Ikäperusteinen korvaus

Kapitaatiokorvauksen ikäperusteinen korvaus perustuu

- vuoden 2018 vahvistetun talousarvion ja vastuunjaon mukaisiin kustannuksiin kyseisellä alueella ja valinnanvapauteen määritetyissä toiminnoissa.
- väestömäärään, joka muodostuu kuntalaisten tekemien valintojen (aktiivinen valinta) ja asuinpaikan perusteella osoitetun julkisen palveluntuottajan (passiivinen valinta) mukaan.
- väestön ikään. Hinnoittelussa huomioidaan myös muita kustannusvaikuttajia kuten sairastavuutta, työttömyyttä tai koulutustaustaa.

Sosiaaliohjauksen kustannukset sisällytetään kapitaatioon seuraavasti:

- palvelupaketin sisältö määritetään tarkasti ja sen perusteella lasketaan julkisen palveluntuottajan nykyiset kustannukset sivukuluineen, työnantajamaksuineen ja yleiskuluineen.
- ikäryhmäkohtainen jaottelu toteutetaan perustuen sosiaaliohjauksen toteutuneeseen vuoden 2016 käyttöön erikseen jokaisella valinnanvapauden kohdealueilla.
- hinnoittelussa otetaan huomioon myös ns. transaktiokustannukset, joita syntyy palveluntuottajalle sen hankkiessa sosiaaliohjauksen työtä alihankintana toiselta palveluntuottajalta tai järjestäjältä.
- vasta nämä luvut yhdistämällä avosairaanhoidon kapitaatiohintaan voidaan määrittää todellinen alue- ja ikäryhmäkohtainen laskennallinen kapitaatiokerroin.

Alla olevassa taulukossa on esitetty

- ikäryhmät, joille kapitaatiohinta määritellään. Ikäryhmät ovat samat kuin valtionosuuksien kriteereissä.
- väestön määrä kussakin ikäluokassa eri alueilla.

## Perusturvan toimiala

Seuraavassa on esitetty eri alueiden omat kapitaatiokorvaustaulukot 1.6.-2018-31.10.2019

<b>Hankasalmi - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0–6-vuotiaat	346	260,58	0,00	<b>260,58</b>
7–64-vuotiaat	3 341	224,27	10,00	<b>234,27</b>
65–74-vuotiaat	774	481,79	10,00	<b>491,79</b>
75–84-vuotiaat	494	691,74	10,00	<b>701,74</b>
85-vuotiaat	239	587,74	10,00	<b>597,98</b>
Yhteensä	5 194			

<b>Huhtasuo - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	731	133,53	0,00	<b>133,53</b>
7-64 -vuotiaat	6 914	129,59	10,00	<b>139,59</b>
65-74 -vuotiaat	1 152	339,40	10,00	<b>349,40</b>
75-84 -vuotiaat	509	428,98	10,00	<b>438,98</b>
85- vuotiaat	167	441,85	10,00	<b>451,85</b>
Yhteensä	9 473			

<b>Keskusta - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	1 758	130,05	0,00	<b>130,05</b>
7-64 -vuotiaat	26 183	84,63	10,00	<b>94,63</b>
65-74 -vuotiaat	3 551	259,13	10,00	<b>269,13</b>
75-84 -vuotiaat	2 294	398,15	10,00	<b>408,15</b>
85- vuotiaat	1 138	481,37	10,00	<b>491,37</b>
Yhteensä	34 924			

## Perusturvan toimiala

<b>Kuokkala - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	1 479	135,62	0,00	<b>135,62</b>
7-64 -vuotiaat	14 534	98,99	10,00	<b>108,99</b>
65-74 -vuotiaat	1 543	266,26	10,00	<b>276,26</b>
75-84 -vuotiaat	545	363,23	10,00	<b>373,23</b>
85- vuotiaat	201	408,90	10,00	<b>418,90</b>
Yhteensä	18 302			

<b>Kyllö - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	2 060	114,47	0,00	<b>114,47</b>
7-64 vuotiaat	22 489	86,52	10,00	<b>96,52</b>
65-74 vuotiaat	2 585	269,43	10,00	<b>279,43</b>
75-84 vuotiaat	1 391	405,83	10,00	<b>415,83</b>
85- vuotiaat	457	431,92	10,00	<b>441,92</b>
Yhteensä	28 982			

<b>Palokka - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	1 966	138,84	0,00	<b>138,84</b>
7-64 -vuotiaat	13 861	113,00	10,00	<b>123,00</b>
65-74 -vuotiaat	1 796	341,24	10,00	<b>351,24</b>
75-84 -vuotiaat	933	545,32	10,00	<b>555,32</b>
85- vuotiaat	270	627,41	10,00	<b>637,41</b>
Yhteensä	18 827			

## Perusturvan toimiala

<b>Uurainen - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	444	187,02	0,00	<b>187,02</b>
7-64 -vuotiaat	2 593	157,01	10,00	<b>167,01</b>
65-74 -vuotiaat	395	345,02	10,00	<b>355,02</b>
75-84 -vuotiaat	196	471,18	10,00	<b>481,18</b>
85- vuotiaat	68	502,80	10,00	<b>512,80</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>3 696</b>			

<b>Vaajakoski - KAPITAATIOHINNAT</b>				
<b>Ikäryhmä</b>	<b>Väestö</b>	<b>Avosairaanhoidon kapitaatiohinta</b>	<b>Sosiaaliohjauksen osuus</b>	<b>Kapitaation kokonais-hinta/vuosi</b>
0-6 vuotiaat	1 241	115,32	0,00	<b>115,32</b>
7-64 -vuotiaat	10 723	94,80	10,00	<b>104,80</b>
65-74 -vuotiaat	1 623	258,93	10,00	<b>268,93</b>
75-84 -vuotiaat	796	413,23	10,00	<b>423,23</b>
85- vuotiaat	266	518,46	10,00	<b>528,46</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>14 649</b>			

*Taulukko 2. Kapitaatiohinnat*

Kapitaatiokorvaus on julkisille, yksityisille ja kolmannen sektorin palveluntuottajille sama, ja sillä perusteella se lasketaan tarkasti jokaiselle alueelle. Kapitaatiokorvauksen ikäperusteista osuutta laskettaessa huomioidaan kaikki palvelun sisällön tuotannosta aiheutuvat kustannukset vastuunjaon mukaisesti, mukaan lukien esimerkiksi erikoislääkärikonsultaatiot, sosiaaliohjauksen kustannus ja yleiskustannus, joka kattaa mm. hallintokulut, markkinoinnin ja viestinnän sekä vakuutukset. Kapitaatiohinnan muodostumiseen vaikuttavia tuottoeriä ei ole.

Julkisen ja yksityisen palveluntuottajan tehtävien ja kustannusrakenteen eroavaisuuksiin on kiinnitetty erityistä huomiota. Järjestäjän tehtäviin kuuluvista virkatehtävistä syntyvät kustannukset korvataan erikseen julkiselle palveluntuottajalle kokeilun aikana; näitä ovat esimerkiksi mielenterveyslain, tartuntatautilain ja valmiuslain mukaiset tehtävät sekä kutsuntalääkäritehtävät. Julkiselle palveluntuottajalle korvataan erikseen myös julkisen palveluntuottajan kustannuksiin sisältyvät varhe-maksut (varhaiseläkemenoperusteinen maksu). Ulkopaikkakuntalaisten ja ulkomaalaisten kiireelliset käynnit ohjataan julkiselle palveluntuottajalle ja laskutetaan kotikunnalta nykyisen käytännön mukaisesti. Kokeilulla ei ole myöskään vaikutusta erikoistuvien lääkäreiden ja perusterveydenhuollon lisäpätevoitymistä suorittavien lääkäreiden koulutukseen ja siitä maksettavaan korvaukseen.

**Perusturvan toimiala****1.2. Kannustinmalli**

Palveluntuottajille maksetaan 1.1.2019 alkaen kannustimena korotettua korvausta asiakkaista, jolla on tietty diagnoosi ja heille on tehty hoitosuunnitelma.

Diagnoosit, joista korotettua korvausta maksetaan:

I10 verenpainetauti

I25 sepelvaltimotauti

E11 aikuistyyppin diabetes

I48 eteisvärinä

F32 depressio

Asiakkaille, jolla on jokin yllämainituista diagnooseista, tehdään rakenteinen hoitosuunnitelma. Hoitosuunnitelman tarkoituksena on koota ja tiivistää kroonisesti sairaan ja/tai monisairaana potilaan hoitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen ja seuranta. Hoitosuunnitelma tulee tehdä yhteisymmärryksessä asiakkaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa. Hoitosuunnitelma voidaan tehdä myös etävastaanotolla ja sen voi tehdä joko sairaanhoitaja tai lääkäri. Hoitosuunnitelmalomakkeessa tulee kuitenkin olla aina hoitosuunnitelman hyväksyneen lääkärin allekirjoitus. Ostopalveluvaltuutuksen käyttöönoton jälkeen hoitosuunnitelma tulee liittää KanTa –palvelun (Kansallinen terveystietokanta) tiedonhallintapalvelu-osioon, jossa se on potilaan ja järjestäjän nähtävänä, ja jonka avulla potilas voi näyttää itseään koskevaa suunnitelmaa tarvitsemilleen tahoille.

Hoitosuunnitelman tulee sisältää seuraavat tiedot/osiot:

**Hoidon tarve**

- perussairaudet, allergiat
- terveyteen vaikuttavat tekijät
- potilaan kokema hoidon tarve

**Hoidon tavoitteet ja keinot**

- viitearvotavoitteet laboratoriotesteissä
- omaseurannan tavoitteet
- potilaan omat tavoitteet

**Lääkehoito**

- käytössä olevat lääkkeet, lääkelista
- lääkityksen tehostamissuunnitelma
- sopimattomat lääkkeet

**Hoidon toteutus**

- keinot tavoitteisiin pääsyyn
- potilaan asettamat omahoitokeinot

**Suunnitelma**

**Perusturvan toimiala**

- aikataulu laboratorionkokeista ja seurantakäynneistä
- aikataulu seurantakäynneistä

**Hoitavan lääkärin allekirjoitus**

Asiakkaista, joille on tehty hoitosuunnitelma yllämainituilla ehdoilla, maksetaan korotettua kapitaatiokorvausta 31.10.2019 saakka. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa, korotettu kapitaatiokorvaus ei siirry automaattisesti uudelle palveluntuottajalle. Uuden palveluntuottajan tulee tarkentaa hoitosuunnitelma, ennen kuin korotettua kapitaatiokorvausta ryhdytään maksamaan. Mikäli yllämainitut ehdot eivät toteudu, korotettua kapitaatiokorvausta ei makseta. Järjestäjällä on oikeus tarkastella hoitosuunnitelmien toteutumista. Korotettu korvaus maksetaan seuraavan kuukauden alusta alkaen, kun hoitosuunnitelma on tehty. Jos hoitosuunnitelma on tehty vuonna 2018, korvaus maksetaan 1.1.2019 alkaen.

Korotusta kapitaatiosuunnitelmaan yllä mainituille asiakkaille maksetaan kolmessa korvausluokassa seuraavasti:

7-64 vuotiaat 75 % nykyisestä kapitaatiosuunnittelusta  
65-74 vuotiaat 30 % nykyisestä kapitaatiosuunnittelusta  
75-84 vuotiaat 10 % nykyisestä kapitaatiosuunnittelusta

**Kapitaatiokorvauksen muuttaminen****Kokeilun aikana**

- palvelun ehdot ja periaatteet eivät muutu
- ikäryhmiä ja ikäryhmäkohtaisia kertoimia ei muuteta, ellei siihen ilmene erityistä aiheutta

**1.3. Kapitaatiokorvausten maksaminen**

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain käytössä olevassa järjestelmässä laskutusviitteen ja lähettää laskun järjestäjälle omasta laskutusjärjestelmästä. Laskussa tulee näkyä edellä mainittu laskutusviite ja kokonaissumma / kuukausi. Maksuehto 14 vrk.

Laskituksen perusteena on palveluntuottajalle listautuneiden aktiivisten asiakkaiden määrä kunkin kuukauden viimeisenä päivänä. Kuukausikorvaus yhtä asiakasta kohden saadaan jakamalla asiakkaan koko vuoden kapitaatiokorvaus kahdellatoista (12).

Palveluntuottajan irtisanoutuessa laskutusperusteena käytetään yllä mainitun mukaisesti aktiivisten asiakkaiden määrää kuukauden viimeisenä päivänä. Erityistapauksissa viimeisen kuukauden laskutuksesta voidaan neuvotella erikseen.



**Perusturvan toimiala****1.4. Muut korvaukset**

Järjestäjän järjestöille maksamat tuet, esimerkiksi yhdistysten toiminta-avustukset, eivät ole osa kapitaatiokorvausta.

Palveluntuottaja ei voi saada Raha-automaattiyhdistyksen avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea valinnanvapauskokeiluun kuuluvien palveluiden tuottamiseen. Palvelun tuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.

**SÄÄNTÖKIRJAAN KUULUVAT LIITTEET:**

- 1. Jyväskylän kaupungin perusturvapalveluiden tietosuojaohjeet**
- 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot palvelusetelipalveluntuottajille**