Lakivaliokunnalle

STM, Muistio 18.5.2018

***Asiakassuunnitelma***

Valinnanvapauslain 5 §:n perusteella asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma sen mukaisesti kuin siitä erikseen säädetään. Asiakassuunnitelmasta säädetään erikseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevissa erityislaeissa, kuten esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa, vanhuspalvelulaissa, lastensuojelulaissa, vammaispalvelulaissa ja potilaslaissa. Näissä eri laeissa määritellään kriteerit sille, milloin suunnitelma pitää laatia. Esimerkiksi potilaslain 4 a §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Lähtökohtana on, että suunnitelma laaditaan silloin kun se on asiakkaan tarvitsemien palvelujen toteuttamiseksi tarpeen. Suunnitelma on tarpeen erityisesti silloin kun asiakas tarvitsee palveluja pitkäaikaisesti tai useita erilaisia palveluja. Suunnitelma ei ole tarpeen eikä sitä laadita, jos on kyse yksittäisistä palvelutapahtumista tai lyhytaikaisissa palvelutilanteissa. Esimerkiksi yksittäisten sairauksien hoito ei useinkaan edellytä suunnitelman laatimista.

Valinnanvapauslain 5 §:n perusteella nyt eri lakien perusteella laadittavien erillisten suunnitelmien sijaista asiakkaalle laaditaan yksi suunnitelma, johon sisältyy kootusti asiakkaan palvelutarpeet sekä se, miten palvelut toteutetaan asiakkaan tarpeita vastaavasti. Jatkossa edellä mainittujen sosiaali- ja terveydenhuollon substanssilakien suunnitelmia koskevia säännöksiä on tarkoitus muuttaa siten, että ne vastaavat ehdotetun valinnanvapauslain 5 §:n säännöstä yhteisestä asiakassuunnitelmasta.

Yhteistä asiakassuunnitelmaa laadittaessa maakunnan liikelaitos, sosiaali- ja terveyskeskus ja suun hoidon yksikkö olisivat kukin omalta osaltaan vastuussa asiakassuunnitelman laatimisesta siten kuin lain 7 luvussa tarkemmin säädetään. Ehdotetun (7 luvun) 33 §:n mukaan suoran valinnan palveluntuottajan on laadittava asiakkaalle annettavia suoran valinnan palveluja koskeva asiakassuunnitelman osuus. Ehdotetun 34 §:n mukaan maakunnan liikelaitos vastaa asiakkaan asiakassuunnitelman laadinnasta muissa kuin suoran valinnan palveluissa. Lisäksi maakunnan liikelaitos on kokonaisvastuussa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman laadinnasta, kun asiakas saa suoran valinnan palvelujen lisäksi maakunnan liikelaitoksen tuotantovastuulla olevia palveluja. Maakunnan liikelaitos voi arvioida (yhteistyössä suoran valinnan palveluntuottajan kanssa) asiakkaan palvelutarpeen ja laatia asiakassuunnitelman myös suoran valinnan palvelujen osalta, jos se on asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen perusteltua.

Jos asiakkaalla ei ole asiakassuunnitelmaa, palveluntuottajan on arvioitava, onko suunnitelman laatiminen tarpeen. Mikäli palveluntuottaja, esimerkiksi sosiaali- ja terveyskeskus tai maakunnan liikelaitoksen palveluyksikkö, arvioi, että asiakassuunnitelma on tarpeen vain palveluntuottajan omissa palveluissa, suunnitelma voidaan tehdä vain asianomaisen palveluntuottajan vastuulla olevista palveluista. Muissa tapauksissa suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan käyttämien eri palveluntuottajien kanssa. Kokonaisvastuu suunnitelman laatimisesta on tällöin maakunnan liikelaitoksella.

Asiakassuunnitelmaa on palvelutarpeiden muuttuessa tarkistettava vastaavasti. Suunnitelman tarkistaminen tehdään myös yhteistyössä eri tuottajien kanssa samoin perustein kuin suunnitelman laatiminen.

Valinnanvapauslain 5 §:n perusteella kaikkien valinnanvapauslain mukaisia palveluja tuottavien on toteutettava palvelut suunnitelman mukaisesti. Velvoitteella halutaan varmistaa se, että asiakas saa tarpeensa mukaiset palvelut lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Esimerkiksi asiakassetelillä annettavat palvelut perustuvat usein asiakassuunnitelmaan. Valinnanvapauslain 56 §:n perusteella palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisesta siten kuin asiakassetelissä on päätetty. Lisäksi palveluntuottajan vastaanottaessa asiakassetelin saaneen asiakkaan, tuottajan on ilmoitettava maakunnan liikelaitokselle sitoutuvansa tuottamaan palvelun asiakassuunnitelman mukaisesti ja muiden palvelun tuottamista koskevien ehtojen mukaisesti (51 §).

Asiakassuunnitelman käsittelyyn ja salassapitoon sovelletaan vastaavia säännöksiä kuin muidenkin potilas- ja asiakasasiakirjojen käsittelyyn ja salassapitoon eli sosiaalihuollon asiakaslakia, potilaslakia, sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista (298/2009), asiakastietolakia, julkisuuslakia ja henkilötietolakia. Sähköisesti laadittu asiakassuunnitelma olisi eri tuottajien käsiteltävissä Kanta-palvelujen kautta. Palveluntuottajalla ei ole kuitenkaan oikeutta käsitellä muita asiakas- tai potilastietoja, kuin mihin sillä on oikeus edellä mainittujen asiakas- ja potilasasiakirjoja ja niiden salassapitoa koskevien säännösten perusteella. Pääsy tarvittaviin asiakas- ja potilastietoihin hoidetaan palveluntuottajan käyttövaltuuksien hallinnalla.

Asiakassuunnitelman luonne olisi vastaava, kuin se on voimassa olevassa lainsäädännössä. Asiakassuunnitelma ei olisi siten muutoksenhakukelpoinen päätös, vaan suunnitelma, joka toimisi asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, palvelujen suunnittelun ja palvelujen yhteensovittamisen työkaluna.

Asiakaan oikeusturvaa asiakassuunnitelman toteuttamisessa varmistavat erityislakien mukaiset säännökset palveluista ja sosiaalihuollon osalta palveluista tehtävistä päätöksistä, joista asiakkaalla on muutoksenhakuoikeus. Terveydenhuollon hoitopäätöksissä on voimassa olevien säännösten mukaan katsottu olevan kyse tosiasiallisesta hallintotoiminnasta, jolloin asiakkaalle ei ole säädetty oikeutta hakea valittamalla muutosta, jos hän ei saa haluamaansa terveydenhuollon palvelua. Asiakkaiden oikeussuojasta on kuitenkin huolehdittava myös tosiasiallisessa hallintotoiminnassa. Asiakkaalla olisi valinnanvapauslain 82 §:n mukainen mahdollisuus saattaa asia maakunnan käsiteltäväksi, jos palvelut eivät toteudu asianmukaisesti. Maakunnalla on mahdollisuus ryhtyä valinnanvapauslaissa säädettyihin toimenpiteisiin, jos tuottaja ei toimi asiakassuunnitelman edellyttämällä tavalla. Seuraamukset voivat olla esimerkiksi taloudellisia (korvauksen alentaminen tai epääminen) tai asiakas voi vaihtaa palvelun tuottajaa. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tehdä sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukainen muistutus palveluntuottajalle tai kantelu valvontaviranomaisille (aluehallintovirasto, Valvira, jatkossa Valtion lupa- ja valvontavirasto).