31.5.2018

Muistio asiakkaan valinnan vapaudesta annetun hallituksen esityksen asiakassetelipalveluista

Asiakasseteliä koskevia huomioita

Valvira kiinnittää huomiota valinnanvapauslakiehdotuksen 24 §:ssä säädetyn asiakassetelin arvon määräytymiseen, jonka tulee olla sellainen, että asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus valita maakunnan hyväksymä palveluntuottaja. Toisaalta arvon määrittelyssä edellytetään otettavaksi huomioon kustannukset, jotka aiheutuisivat maakunnan liikelaitokselle vastaavan palvelun tuottamisesta. Hieman ongelmalliseksi tilanteen tekee se, että asiakassetelin arvo määräytyy toisen palveluntuottajan (maakunnan liikelaitoksen) omalle toiminnalleen määrittelemän hinnan perusteella, jolloin herää kysymys, ovatko palvelujen hinnoittelun perusteet yhteismitallisia.

Hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa asiakasseteliä koskevan 24 §:n kohdalla todetaan, että asiakas maksaisi asiakassetelillä annettavasta palvelusta vain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaisen asiakasmaksun. Edelleen todetaan, että asiakkaan olisi saatava asiakassetelillä palvelu, johon asiakasseteli on annettu ja johon asiakas on oikeutettu maakunnan liikelaitoksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Ottaessaan asiakkaan vastaan, asiakassetelipalveluntuottajan on sitouduttava tuottamaan palvelu maakunnan liikelaitoksen päättämällä korvauksella. Asiakas ei siten voisi valita palveluntuottajaa, joka ei suostu tuottamaan asiakassetelin mukaista palvelua asiakassetelin arvolla. Asiakas voisi halutessaan käyttää omia varojaan ja maksaa asiakassetelin arvon lisäksi itse lisäpalveluita. Tällöin hän maksaisi itse kokonaan ostamansa lisäpalvelun hinnan. Yhtenä esimerkkinä hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että jos asiakkaalle olisi annettu asiakasseteli esimerkiksi kotipalveluihin kuuluviin siivouspalveluihin, joihin sisältyy perussiivous asiakkaan kotona, asiakas voisi hankkia omilla varoillaan kyseiseltä kotipalvelutuottajalta lisäksi muita siivouspalveluja, jotka eivät sisälly asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella saamiin asiakassetelipalveluihin. Tai jos asiakkaalle olisi annettu asiakasseteli viiteen fysioterapiakäyntiin, asiakas voisi omilla varoillaan hankkia kyseiseltä tuottajalta lisäksi lisää fysioterapiakäyntejä tai muita fysioterapiapalveluja, jotka eivät sisälly asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella saamiin asiakassetelipalveluihin.

Valviran näkemyksen mukaan asiakassetelin määräytymisen perusteista tulisi säätää selvästi siten, että asiakkaat ja potilaat pystyvät arvioimaan, mitä myönnetty asiakasseteli tosiasiallisesti kattaa niin, ettei hänelle itselleen aiheudu maksettavaa. Nyt asiaa on kuvattu hallituksen esityksen perusteluissa ja edellä todetuista esimerkeistä saakin melko hyvän käsityksen siitä, milloin voi joutua hankkimaan lisäpalveluita omalla kustannuksella. Asia olisi kuitenkin ilmettävä riittävän selvästi myös lakitekstistä.

Lakiehdotuksen 25 §:ssä säädettäisiin asiakkaan ja potilaan palvelutarpeen arvioinnista, josta vastaa maakunnan liikelaitos, ja jonka perusteella asiakas-

kirjaamo@valvira.fi Puhelin 0295 209 111 www.valvira.fi

PL 210, 00281 Helsinki
Mannerheimintie 103b, 00280 Helsinki Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi
Faksi 0295 209 700 Faksi 0295 209 704

setelin arvo määräytyy. On syytä kysyä, voiko eri palveluntuottajan palveluksessa oleva lääkäri, joka ei viimekädessä hoida potilasta, tehdä hoidon tarpeen arvion ja määritellä palvelusta aiheutuvat kustannukset.

Valvontaa koskevia huomioita

Valvira kiinnittää valinnanvapauslakia koskevassa hallituksen esityksessä huomiota asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen eri tavalla järjestettyjen palvelujen käyttäjinä. Valvontaa koskevia säännöksiä on valinnanvapauslakiehdotuksen lisäksi järjestämislakiehdotuksessa, sosiaali- ja terveydenhuollon tuottajalakiehdotuksessa ja maakuntalakiehdotuksessa. Valvonnan sääntelyn kokonaisuus on pirstaleinen, joten asiakkaan ja potilaan on vaikea selvittää oikeutensa, jos hän on tyytymätön palveluun.

Valinnanvapauslakiehdotuksen valvontaa koskevassa 81 §:ssä säädettäisiin maakunnan vastuulle asetetusta alueellaan toimivien palveluntuottajien valvontavelvollisuudesta. Pykälässä säädettäisiin maakunnan tiedonsaanti- ja tarkastusoikeudesta sekä selvityksenantovelvollisuudesta. Pykälässä 81 säädettäisiin epäkohtailmoituksen siirtämisestä muistutuksena käsiteltäväksi. Säännöstä olisi syytä täydentää siltä osin, että muistutuksen tekeminen ei estä valittajaa tekemästä kantelua valvontaviranomaiselle, mikäli hän ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen. Tämä koskisi muun muassa asiakasseteliä, koska sen kohdalla olisi lakiesityksen mukaan kyse tosiasiallisesta hallintotoiminnasta. Todettakoon tässä yhteydessä, että Valviran näkemyksen mukaan asiakasseteliä koskien tulisi tehdä hallintopäätös, josta olisi muutoksenhakumahdollisuus.

Koska valvontaviranomaisen tehtävänä on valvoa maakunnan omavalvonnan toteutumista, valvontaviranomainen tarvitsee valvonnan perusteeksi maakunnan ja THL:n palveluntuottajilta keräämät tiedot ja vuosittain toimitettavat raportit maakunnan omavalvontaohjelmassaan toteamista palvelutuotannon toteutumisessa sekä asiakas- ja potilasturvallisuudessa todetuista epäkohdista.