

KYSYMYKSIÄ PALVELUSETELI- KOKEILUN HANKEHAUSTA

**vastauksia 15.8. pidetyssä
infotilaisuudessa esitettyihin
kysymyksiin**

Etunimi Sukunimi

30.8.2016

Kokeilun sisältö ja kokeiltavat palvelut

KYSYMYKSET

- Tavoitteet pitää olla erittäin kirkkaat, jotta saadaan järkevä kokeilu. Tarkentaako ministeriö vielä tavoitteitaan vai jätetäänkö hakijoille?
- ”Valinnanvapaus toteutetaan pääsääntönä perustasolla ja soveltuvin osin erikoistason sote-palveluissa. Hallituksen tarkentuvat linjaukset valinnanvapaudesta ohjaavat kokeilujen rajaamista.” Onko tästä jo tarkempia linjauksia, mitä sisältää?
- Laboratorio ja röntgen? Mukana vai ei?
- Linjataanko sitä valtakunnallisesti, miten paljon ulkoiset palveluntuottajat voivat käyttää kunnan (tilaajan) tukipalveluja, kuten välinehuoltoa, laboratoriota, röntgeniä tai sähköisiä asiakaspalveluja?
- Hoitotarvikkeiden jakelu, onko palvelupaketissa mukana vai ei?
- Otetaanko jo kokeiluvaiheessa käyttöön palveluseteli peruspalveluihin kuulumattomiin palveluihin, kuten tähystystutkimuksiin tms.? Kuka maksaa?

VASTAUKSET

- Kokeilun sisällöt ja kriteerit tarkentuvat, kun hallitus linjaa valinnanvapausmallia. 26.8.2016 mennessä tarkennuksia ei ole tehty.
- Lähtökohtana kokeilussa on asiakkaille tarjottava sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelukokonaisuus, joka sisältää tarvittavien tukipalvelujen kustannukset. Hakijat voivat tehdä hakemuksissaan ehdotuksia kokeiltavista palvelukokonaisuuksista ja niiden korvausmalleista.
- Kokeiluun hakeneiden kanssa varmistetaan, että hankesuunnitelmat ja -hakemukset täyttävät hankkeille määriteltävät hallituksen valinnanvapautta koskevien linjausten mukaiset tavoitteet ja reunaehdot. Tämä toteutetaan varaamalla hakemuksen jättäneille mahdollisuus täydentää ja suunnata hakemuksiaan linjausten mukaisiksi hakuajan päättymisen jälkeen. Hakijoille järjestetään mahdollisuuksien mukaan lisäinfotilaisuuksia ym., joilla pyritään varmistamaan, että kaikilla hakijoilla on sama tieto hankkeesta ja valtionavustuksen vaatimuksista.

Asiakkaan asema ja prosessit/ 1

KYSYMYKSET

- Kansalliset kriteerit asiakaslähtöisyydelle, onko suunnitteilla?
- Kokeiluun valittavat kuntalaiset
 - Rajataanko asiakasryhmiä?
 - Aktiivinen ja passiivinen listautuminen: voiko asiakas listautua "hetkestä nolla" jo yksityisen palveluntuottajan asiakkaaksi? Jos ensisijaisesti ollaan julkisen asiakkaita ja siirrytään vasta aktivoituessa, hidastaa tiedontuotantoa. Lisäksi lähtökohtaisesti yksityisen asiakkaaksi siirtävistä saataisiin tietoa siitä, siirtyvätkö esim. julkisen asiakkaaksi
 - Miten hallitaan se, että nykyään oma-aloitteisesti vain yksityisiä palveluja käyttävät tai työterveyshuollon palveluissa olevat eivät listaudu yksityiselle "kunnan piikkiin", mahdollisesti nykyiselle työterveyspalveluja tuottavalle yritykselle?
 - Kuinka väestövastuu määritellään esimerkiksi kaupungin keskustassa? Keskustassa (sama postinumero) asuu paljon ihmisiä, ja siellä toimii useita palveluntuottajia, sekä julkisia että yksityisiä. Kenellä on väestövastuu keskustan osalta? Voidaanko väestövastuu ajattelusta luopua, onko se kokeilussa pakollinen malli?

VASTAUKSET

- Hankkeessa ei olla suunnittelemassa asiakaslähtöisyydelle yhteisiä kriteereitä, sellaisina voidaan kuitenkin pitää kokeilulle asetettuja toiminnallisia lähtökohtia: asiakas valitsee palveluntuottajan listautumalla sen asiakkaaksi eikä hänen tarvitse perustella valintaansa, asiakas maksaa kaikille palveluntuottajille saman summan palvelumaksuna ja järjestäjä maksaa kaikille palveluntuottajille samansuuruisen kapitaatiomaksun jokaisesta sille listautuneesta asiakkaasta
- Hankkeessa tavoitteena on, että asiakkaat voivat listautua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa kokeilun käynnistyttyä
- Kokeiluun osallistuvien kuntien asiakkaiden käyttäytyminen, mm. palveluihin hakeutuminen ovat asioita, joita kokeilussa halutaan selvittää. Hankekunnille myönnettävää valtionavustusta on suunniteltu käytettävän mahdollisten kokeilusta aiheutuvien muutosten, esimerkiksi kysynnän lisääntymisen aiheuttamien kustannusten kattamiseen. Tämän kompensatiokorvauksen suuruus koko hankeen rahoituksesta arvioidaan valtionavustuspäätösten valmisteluprosessissa tarkemmin.
- Väestövastuulla ymmärretään kokeilussa kokonaisvastuuta palveluntuottajalle listautuneiden asiakkaiden peruspalveluista.

Asiakkaan asema ja prosessit/ 2

KYSYMYKSET

- **Palveluntuottajan vaihtaminen**
 - Miten usein asiakas saa vaihtaa palveluntuottajaa kokeilun aikana?
 - Aika- ja/tai määrärajoitteita?
 - Onko STM:llä kantaa siihen miten palveluntuottajan vaihto tulee tapahtua? Pitääkö ilmoitus tehdä järjestäjälle vai tuottajalle vai voiko kokeilu määrittää sen itse?
- Miten asiakasmaksujen kanssa toimitaan. Periikö ne järjestäjä, tuottaja vai molemmat?
- Hyväksytäänkö, jos palveluntuottajille muodostuu ”sisäänheittäjien” ammattikunta?

VASTAUKSET

- Ajatuksena on ollut, että hankkeet voisivat kokeilla eri mittaisia vaihtosyklejä, joiden toimivuutta voitaisiin arvioida.
- Palveluntuottajan vaihtoon tulisi kyetä tarjoamaan verkkopalvelut/tietojärjestelmät, joihin asiakkaan kirjaamat vaihtotiedot olisivat sekä järjestäjän että asiakasta palvelevien tuottajien käytettävissä. Listautuminen fyysisesti pitäisi myös voida tehdä sekä järjestäjän että tuottajan toimipisteissä.
- Asiakasmaksut määräytyvät voimassa oleva asiakasmaksulain ja -asetuksen mukaisesti. Kokeilun aikana palvelu-/asiakasmaksut kuuluvat järjestäjälle, joka voi sopia niiden keräämisestä haluamallaan tavalla. Asiakasmaksuihin liittyvät prosessit mm. asiakasmaksujen alentamisen osalta tulee sopia kunnan ja palveluntuottajan välillä.
- Palvelujen markkinointi ja sen vaikutus asiakkaiden valintaan on myös yksi kokeilussa selvitettävä asia. Epäasialliseen asiakkaiden valikoimiseen pitää kokeilussa puuttua.

Kokeilun kustannukset, kokeiltavan tuotteen hinnoittelu ja palveluntuottajalle maksettava korvaus

KYSYMYKSET

Rahoitusmallista ja rahoituksesta

- Hakuilmoituksen kohdassa rahoitusmalli on ehtona, että hakijoiden on esitettävä hakemuksessa alustava korvausmalli, jolla korvaus palvelusta suoritetaan sekä yksityiselle että julkiselle taholle. Miten ja millä tasolla tämän tulee olla toteutettuna hakuvaiheessa? Onko korvaukset oltava tiedossa valtionavustuspäätösten valmistelun yhteydessä?
- Kokeilun kustannukset, kokeiltavan tuotteen hinnoittelu ja palveluntuottajalle maksettava korvaus
- Maksetaanko kapitaatiokorvaus myös niistä asukkaista, jotka eivät vuoden aikana käytä mitään palveluja?
- Sisällytetäänkö kapitaatiokorvauksesta aiheutuvat kulut budjettiin, vai maksetaanko se erillisten laskelman perusteella? Jos sisällytetään, mihin se merkitään?
- Miten hankerahan käyttö on säädelty: voiko rahaa käyttää palvelun tuottamiseen?
- Riippuuko valtionavustuksen määrä terveysaseman vaihtaneiden lukumäärästä vai saako kunta kiinteän korvauksen hakemuksen perusteella?
- Koskeeko omarahoituksen oman työpanoksen osuus sekä hakijaorganisaation omaa palvelutuotantoa vai pelkkää järjestäjäorganisaatiota? Ts. voidaanko työpanokseksi laskea esim. kokeiluun osallistuvan kunnan terveysaseman ns. kliinistä työtä tekevien työpanosta? Jos, niin rajataanko tätä jotenkin (esim. asiakasneuvontaan)?
- Tuleeko kokeiluun valituille kunnille yhteiset vaatimukset palveluntuottajille vai päättääkö jokainen kunta itse?
- Mitä sisältyy kokeilusta aiheutuviin avustuskelpoisiin kustannuksiin? Ts. mitä kulueria budjettiin voi sisällyttää?
- tuleeko sidosryhmäyhteistyö laskea budjettiin mukaan? Millaisesta ja kuinka laajasta yhteistyöstä on kyse?

VASTAUKSET

- Hankehakemuksessa tulee kuvata kokeiltavan palvelukokonaisuuden hinnoittelu sekä kokeilussa suunniteltu korvausmalli, jota voidaan käsittelevaiheessa ja mahdollisesti vielä kokeilun aikanakin tarkentaa tai muuttaa.
- Kapitaatiokorvaus, joka voi olla painotettu palvelutarpeen mukaan, maksetaan yksityisten palveluntuottajien asiakkaiksi listautuneiden asiakkaiden mukaisesti. Julkisen tuottajan osalta kapitaatiomaksun suuruinen korvaus lasketaan samoin periaattein kuin yksityisten yritysten osalta (pystyttävä erottamaan asiakkaiksi listautuneet henkilöt).
- Kapitaatiokorvauksesta aiheutuvat kulut lasketaan mukaan hankesuunnitelmaan sisällytettävään talousarvioon. Kulujen korvaaminen valtionavustuksella arvioidaan ja kiinnitetään rahoituspäätösten valmistelun yhteydessä. Valtionavustusrahoituksen kokonaismäärä asettaa rajat korvausten suuruudelle.
- Kaikki hankkeen tehtävät ja niistä aiheutuvat kustannukset sisällytetään hankkeen talousarvioon. Palvelusetelikokeilun yhteisestä sidosryhmäyhteistyöstä aiheutuvat kulut eivät ole suuria ja osa niistä katetaan hankkeen yhteisestä (kansallisesta) budjetista.

Palveluntuottajat

KYSYMYKSET

- Voiko järjestäjä rajata kokeilussa palveluntuottajien määrän?
- Mihin mennessä kokeiluun mukaan tulevien palveluntuottajien on listauduttava? Onko mukaan tulevat tuottajat hyväksyttävä ennen kokeilun alkua vai voiko tuottajia tulla mukaan koko kokeilun ajan?
- Verkostomainen tuotantomalli, vastuut ja kustannukset: Voiko yksityisen palveluntuottajan velvoittaa osallistumaan tarpeellisiin yhteistyön kehittämispalavereihin ym? Ovatko tästä syntyvät kustannukset avustuskelpoisia? (myös yrityksille, vrt. hyvinvoinnin ja terveyden kärkihankkeen hakuohje)?

VASTAUKSET

- Kokeilun yhtenä tavoitteena on selvittää sote-markkinoiden ja palveluntuottajien käyttäytymistä eikä asetetut kriteerit täyttävien palveluntuottajien määrää voida siksi kokeilussa rajata.
- Kokeilun toteuttava kunta tai kuntayhtymä ratkaisee menetelmät ja välineet palveluntuottajien listautumiseen, tavoitteena on hyödyntää tässä sähköisiä prosesseja ja tietojärjestelmiä.
- Yrityksille kokeilusta aiheutuvat muut kuin palvelutuotannon lisätyöt voidaan huomioida avustuksen käytössä, korvaukset kulkevat kokeilukuntien kautta.

Tietojärjestelmät

KYSYMYKSET

- Tiedossa olevan aikataulun mukaan uusia tietoteknisiä ratkaisuja tai ohjelmia ei ole mahdollista ottaa käyttöön (aikaa olisi marraskuu ja joulukuu). On siis käytettävä olemassa olevia järjestelmiä. Tuleeko tähän ohjeistusta?
- Hyväksytäänkö esim. sähköisen järjestelmän integraatiokustannukset hankkeelle?
- Mitä tietojärjestelmäratkaisuja hakijat voivat odottaa kansallisesti järjestettävän? Vrt. hakujulistus ”Tavoitteena lisäksi on kehittää palvelutuottajien hakemisen ja vertailun mahdollistava sähköinen palvelu ja valinnanvapautta tukevat tietojärjestelmäratkaisut”
- Mitkä ovat minimivaatimukset vaadittavista järjestelmistä (mitä järjestelmiä tulee olla järjestäjällä, mitä tuottajalla)?
- Pitääkö hankehakemuksessa olla nimettynä se järjestelmä (missä asiakas valitsee tuottajan ym.), jonka kunta ottaa käyttöön?
- Onko valinnanvapauskokeiluun valittava järjestelmän hankinta hankintalain alainen? (Tarkoitamme järjestelmää jossa asiakas vertailee tuottajia, tekee valinnan, jossa laskutustiedot syntyvät ym.)

VASTAUKSET

- Hakijat kuvaavat suunnittelemansa ratkaisut kokeilussa tarvittavaan tietojenkäsittelyyn. Rahoituspäätöksissä arvioidaan sen perusteella hakijan valmiudet toteuttaa hanke asetetussa aikataulussa 2017 - 2018.
- Valtionavustuksella voidaan korvata kokeilun vuoksi tietojärjestelmiin tarvittavien muutosten kustannuksia, kokonaan uusien tietojärjestelmien hankintaa ei korvata täysimääräisesti. Avustettavat osuudet arvioidaan hankekohtaisesti ja kirjataan valtionavustuspäätökseen.
- Kokeiluissa tarvittavia kansallisesti käytettäviä tietojärjestelmäratkaisuja ei ole kaikin osin olemassa ja lisäksi niiden rooli riippuu osittain hankkeiden toteuttajien omista ratkaisuista. Näistä syistä johtuen kokeilun IT-ympäristö suunnitellaan yhteisesti hankkeen käynnistysvaiheessa syksyllä 2016. Siinä arvioidaan samalla, onko joihinkin toimintoihin saatavissa käyttöön kansallisia ratkaisuja hankekauden aikana 2017 - 2018. Kokeilun tuotoksena kyetään myös tarkemmin määrittelemään vaatimukset valinnanvapautta tukeville tietojärjestelmäratkaisuille.
- Tietojärjestelmille ei ole asetettu tiukkoja ennakkoehtoja, vaan hakemusten käsittelyssä arvioidaan hakijoiden valmiutta käynnistää ja toteuttaa kokeilu asetetussa aikataulussa. Paljon uusia IT-hankintoja ja käyttöönottoja edellyttävä hankesuunnitelma ei todennäköisesti tule saamaan valtionavustusta.
- Kaikissa hankkeissa tehtävissä hankinnoissa noudatetaan hankintalainsäädäntöä, mm. sen mukaisia kilpailutusvelvoitteita.

Kokeilun arviointi / 1

KYSYMYKSET

- Sijoitetaanko (ulkoinen) arviointi ostopalveluihin? Kuinka paljon sitä ohjaa THL:n tekemä arviointikehikko? Onko sen laajuudesta/käytettävyydestä vielä tietoa?
- Hankkeessa olisi keskeistä arvioida kuntalaisten koko SOTE-palvelujen käyttö. Tietojen yhdistely eri tietokannoista ei tietosuoja koskevien nykylakien mukaan ole mahdollista. Tuleeko tähän jokin erillISRatkaisu kokeilun ajaksi?
- Tuleeko kokeilukunnan suorittaa normaaleista hankeraportoinneista erillinen arviointi kansallisen (THL) arvioinnin lisäksi?
- Mikä on THL:n rooli valinnanvapauskokeilun arvioinnissa, raportoinnissa ja seurannassa? Saammeko sieltä ohjausta ja apua arviointiin? Alueet tarvitsevat selkeät ohjeet ja ne pitäisi saada nopeasti, jotta osataan tehdä arviointisuunnitelma hankehakemukseen.
- Miten usein ja millaista raportointia STM odottaa? Milloin THL:n arviointisuunnitelma on valmis?

Kokeilun arviointi / 2

VASTAUKSET

- Kokeilun arvioinnista on tarkoitus saada yleistettävää tietoa valinnanvapausmallin toimivuudesta jatkosuunnittelun pohjaksi. Kyse on siis luonteeltaan erilaisesta raportoinnista kuin mitä kehittämishankkeilta hallinnollisesti odotetaan.
- THL:n suunnitteleman arviointikehikon avulla on tarkoitus saada tietoa valinnanvapausjärjestelmän toimivuudesta ja mielekkyydestä järjestäjien, tuottajien, henkilöstön ja asiakkaiden kannalta.
- Jos arviointi halutaan hankkia ulkopuoliselta tekijältä, kustannusarvio kirjataan palvelujen ostoihin. Arviointien tulee sopia yhteen THL:n arviointisuunnitelman kanssa.
- THL:n suunnittelemassa arviointikehikossa ei tulla hyödyntämään tietoja, joiden kerääminen on nykylainsäädännön mukaan kunnissa mahdotonta. Tietoa pyritään mahdollisimman pitkälle keräämään jo olemassa olevista toiminnan seurantajärjestelmistä.
- Avustuksen saajan tulee raportoida normaalien valtionavustuskäytäntöjen mukaisesti sekä THL:n arviointisuunnitelmassa määriteltävillä tavoilla. Arviointisuunnitelma konkretisoituu valtionavustuspäätösprosessin aikana. Varsinaiset toiminnan seurantamittarit päätetään, kun hakijat ovat selvillä.
- THL tuottaa kokeilun arviointisuunnitelman, johon sisältyy ohjeistuksia hankkeiden toteuttajille. THL myös toivoo konkreettista yhteistyötä kokeiluun valittavien järjestäjien kanssa. Hakijat voivat täydentää arviointia koskevia hakemusosioita hankehaun päättymisen jälkeen.

Valtionavustuksen hakeminen/ 1

KYSYMYKSET

- Hankehaku ja valtionavustukset
 - Kuinka käsitellään osatoteuttajana kaupungin tytäryhtiötä, joka on sataprosenttisesti julkisen omistama (kehitysyhtiö)?
 - Mikä on avustusten tukiprosenttihaarukka?
 - Miten konsortio kannattaisi muodostaa, jotta tukiprosentit olisivat optimaaliset?
 - Millä tarkkuudella hakemus tulee olla tehtynä 31.8.2016 mennessä? Hakuohjeen mukaan monia asioita voi tarkentaa syksyn aikana. Onko jotain asioita, joiden tulee ehdottomasti olla lyötynä lukkoon hakemuksen jättövaiheessa?
 - Hallinnoijan virallinen hankkeeseen osallistumispäätös nuijitaan 31.8.16 klo 14 alkavassa kokouksessa. Sen voinee lähettää sähköisesti hankehakemuksen perässä irrallisena liitteenä samana päivänä?
- Onko odotettavissa perinteistä STM:n hankebyrokratiaa esim. työajanseurantojen ja maksatusten osalta?
- Onko hanke käynnistettävä 1.1.2017 vai tuleeko siirtymäaika?
- Palveluntuottajan valinta
 - Hakuohje ja hankkeeseen sitoutuneet muut tahot: koskeeko yksityisiä palveluntuottajia? Miten toimitaan palveluntuottajien kanssa, pitääkö olla lista hankkeeseen sitoutuneista? Mihin sitoutuminen velvoittaa yrityksiä?
 - Millaista sitoutumista hakemukseen odotetaan palveluntuottajilta? Miten verkostoa voidaan kuvata, jos listautumiskriteerit tarkentuvat vasta myöhemmässä vaiheessa? Riittääkö kuvaus mahdollisista yhteistyökumppaneista?

Valtionavustuksen hakeminen/ 2

VASTAUKSET

- Kunnan omistamat yhtiöt eivät ole osa kuntaa, vaan oma oikeushenkilönsä. Niiden suhteen ero ulkoisiin yhtiöihin on siinä, että mikäli ne ovat sidosyksikkö (in house) asemassa, kunta voi ostaa niiltä palveluja suorahankintoina kilpailuttamatta. Niiden työpanosta ei kuitenkaan voi laskea hankkeessa osaksi kunnan oman työpanoksen siirtoa, vaan kyse on palveluostoista.
- Valtionavustus voi olla korkeintaan 80% hankkeen kokonaiskustannuksista ja hakijoina voivat olla vain kunnat ja kuntayhtymät
- Kokeilun sisällöt ja kriteerit tarkentuvat todennäköisesti vielä haun umpeutumisen jälkeen. Siksi hakemusten ei tarvitse olla lopullisia, vaan hakijoille varataan mahdollisuus täydentää ja suunnata hakemuksiaan tarkentuvien kriteerien mukaisiksi.
- Puuttuvia hallinnollisia päätöksiä on mahdollista toimittaa hakuajan umpeutumisen jälkeen. Asia kannattaa mainita hakemuksessa.
- Valtionavustushankkeissa noudatetaan valtionavustuslainsäädäntöä ja sen edellyttämiä raportointimenettelyjä ym.
- Kokeilujen käynnistämisen aikataulutavoite on vuoden 2017 alusta, tarkkaa päivämäärää ei ole asetettu. Siirtymäajan määrittelyä ei ole harkittu.
- Kokeiluun mukaan haluavat palveluntuottajat listautuvat ko. kunnan tai kuntayhtymän palveluntuottajaksi sen antamin ehdoin. Hankkeen valmistelu- ja käynnistysvaiheessa on eduksi informoida alueen yrittäjiä ja 3. sektorin edustajia, mutta sitoumuksia heiltä ei tarvita ennakkoon.
- Kuvaus alueen olemassa olevista ja potentiaalisista sote-palveluntuottajista sekä heille suunnatuista viestintätoimenpiteistä sisällytetään hankehakemukseen.