

22.9.2017

LIITE 2

PALVELUIDEN YLEISET PERIAATTEET

## 1. LAKIPERUSTAISUUS

Palvelut järjestetään ja tuotetaan sitä koskevan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti.

## 2. YHDENVERTAISET PALVELUT

Palvelut toteutetaan alueen asukkaille yhdenvertaisin periaattein. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tämä tarkoittaa etenkin

- asiakkaan tarpeesta, näkemyksistä ja edusta lähtevää palvelun ja hoidon tarpeen arviointia palveluiden järjestämisen perusteena;
- tasapuolisen kohtelun mukaista johdonmukaista toteuttamista sekä
- samaan aikaan asiakaskohtaisten erityisten syiden ja olosuhteiden tunnistamista ja huomioon ottamista tarpeen arvioinnin ja palveluiden toteuttamisen perusteena.

Yhdenvertainen palveluiden toteuttaminen voi tarkoittaa eri tilanteissa ja eri asiakkaille erilaisia palveluita sekä määrällisesti että laadullisesti. Yhdenvertaisten palveluiden tavoitteena on mahdollisimman laaja yhdenvertaisuus lopputuloksessa, eli asiakkaan kokemassa hyödyssä sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Yhdenvertaisuus palveluissa toteutuu yksilöllisessä tarpeen arvioinnissa, suunnittelussa, päätöksenteossa ja toimeenpanossa.

Palveluiden toteuttamisessa huomioidaan alueelliset erityispiirteet, kuten väestörakenne ja maantieteelliset olosuhteet. Palveluiden tavoitteena on alueellisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen.

Palveluun sisältyvät ehkäisevät, korjaavat ja hoitavat, kuntouttavat sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhtenäisenä kokonaisuutena. Palvelu sisältää myös ohjauksen ja neuvonnan.

## 3. TERVEYDEN, HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN JA YLLÄPITÄMINEN

Palvelun tarkoituksena on

- edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta ja osallisuutta;
- kaventaa väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja ja vähentää eriarvoisuutta;

- toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja turvallisuutta;
- vahvistaa palvelujen asiakaskeskeisyyttä;
- vahvistaa peruspalveluiden toimintaedellytyksiä ja
- parantaa palveluntuottajien yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamisessa.

#### 4. ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUINTEGRAATIO

Palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja sujuvia. Palvelun tavoitteena on perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon saumaton kokonaisuus asiakkaan näkökulmasta. Palvelua tuottavat tahot toimivat keskenään aktiivisesti sujuvassa ja asiakkaan edun mukaisessa yhteistyössä. Sopijapuolten yhteistyö on viiveetöntä eikä aiheuta tarpeen mukaisen asiakaskohtaisen palvelun viivästymistä.

Palveluintegraation strategisia tavoitteita toteutetaan esimerkiksi palveluiden painopisteen siirrolla ennaltaehkäiseviin palveluihin. Integraation tuloksena asiakkaan näkökulmasta palvelu on oikea-aikaista ja siinä yhdistetään eri palveluvalikoiman keinoja oikealla tavalla vaikuttavaksi kokonaisuudeksi. Palveluketjujen asiakasryhmämääritykset näkyvät yksittäisten asiakkaiden asiakassuunnitelmassa, joissa toteutuu asiakastason palveluintegraatio. Asiakkaan palveluohjaus toteuttaa asiakaslähtöistä palveluintegraatiota.

Asiakas- ja väestöryhmätasolla kuntayhtymän tehtävänä on yhteistyössä kuntien kanssa määrittellä kuntien toteuttamat palvelukokonaisuudet ja palveluketjut kunnan laatimien asiakassuunnitelmien perusteella, joilla tuotettavat palvelut sovitetaan yhteen. Yksittäisten asiakkaiden tarpeiden mukainen palveluiden kokonaisuus määritetään asiakassuunnitelmassa, joka perustuu kunnan laatimaan asiakkaan palvelutarpeen arvioon. Asiakassuunnitelman merkitys korostuu tapauksissa, jolloin asiakkaalla on useita eri palveluja ja niiden koordinaation vahvempi tarve on ilmeinen. Asiakassuunnitelmalla määritellään asiakkaan tarvitsemat palvelut sekä palveluiden vastuut ja veloitteet kyseisen asiakkaan palveluiden kokonaisuudessa. Monialaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden palvelut toteutetaan yhteen sovitettuina ja helposti hahmotettavina palvelukokonaisuuksina.

Kunnan tehtävänä on seurata, että palveluiden toteutus tapahtuu asiakassuunnitelman mukaisesti ja palveluntuottajat toteuttavat lakisääteisen veloitteen asiakkaan palveluiden yhteensovittamisesta.

Yhteistyössä asiakkaan kanssa tarkoituksena on asiakkaan aito osallisuus ja kuunteleminen sekä työskentelyn suunnitelmallisuus. Asiakkaan osallisuus toteutuu kaikissa palvelun vaiheissa, arvioinnissa, suunnittelussa ja toteutuksessa. Lasten, nuorten ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Monialaista palvelua tarvitsevan asiakkaan palveluissa palveluintegraatio tarkoittaa, että asiakkaan saama palvelu on eheä ja saumattomasti toteutettu kokonaisuus. Asiakkaan

palvelut muodostavat kokonaisuuden, jossa erilaisia palveluja yhdistetään asiakkaan palvelutarpeisiin vastaamiseksi mahdollisimman kustannustehokkaalla, laadukkaalla ja vaikuttavalla tavalla.

## 5. PALVELUJEN KOKONAIJUUS MONITUOTTAJAM ALLISSA

Kuntayhtymällä on järjestäjänä kokonaisvastuu palveluiden yhteensovittamisesta ja integraation toteutumisesta. Integraatio tarkoittaa, että asiakkaan sama palvelu on eheä ja saumattomasti toteutettu kokonaisuus, jossa erilaisia palveluja yhdistämällä vastataan asiakkaan palvelutarpeisiin mahdollisimman kustannustehokkaalla, laadukkaalla ja vaikuttavalla tavalla.

Kunta huolehtii siitä, että asiakkaan palvelun ja hoidon tarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun, niistä päättämiseen ja palveluiden toteuttamiseen on käytettävissä riittävästi asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaamiseen tarvittavaa asiantuntemusta. Monialaista asiantuntemusta hyödynnetään viivettä silloin kun asiakkaan tarve edellyttää. Monialaisen konsultaation mahdollisuus toteutetaan tilanteen vaatiessa tarvittaessa päivystysluonteisesti.

Kunta toimii aktiivisessa, sujuvassa ja asiakkaan edun mukaisessa yhteistyössä muiden palvelun antajien kanssa. Monialaisessa työssä ja palvelujen yhteensovittamisessa huomioidaan myös muiden hallinnonalojen palvelut ja yhteistyö palveluntuottajien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Sekä kunta että kuntayhtymä tekevät yhteistyötä sekä kolmannen sektorin että seurakunnan kanssa. Tarkoituksena on asettaa yhteistoiminnalle yhdessä sovitut tavoitteet ja mittarit.

## 6. ASIAKASHYÖDYT JA KUSTANNUSTEHOKKUUS

Palveluiden lähtökohtana on mahdollistaa edistyminen erityisesti seuraavilla osa-alueilla (triple aim)

- asiakashyöty; palvelun parantunut vaikuttavuus, joka tarkoittaa parantunutta käytettyjen resurssien ja havaitun vaikutuksen välistä suhdetta;
- kustannustehokkuus; resurssien tuottaman arvon maksimointi siten, että kokonaiskustannukset pysyvät mahdollisimman pieninä;
- asiakaskokemus; asiakkaan kokeman laadun, asiakaskokemuksen, turvallisuuden ja saatavuuden edistyminen ja
- innovaatioitten ja uusien liiketoimintamallien edistäminen palvelutuotannossa.

## 7. SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS

Palveluntuotannossa turvataan palvelujen saatavuus siten, että palvelut ovat vaikuttavia, oikea-aikaisia ja oikein mitoitettuja. Palvelut toteutetaan, väestön tarpeet huomioon ottaen, lähellä palvelujen käyttäjiä tukien asukkaiden itsenäistä arjessa selviytymistä.

Kunnat tuottavat palvelua asiakkaiden tarpeen mukaisessa laajuudessa ja niinä aikoina joina asiakastarve edellyttää. Kiireellisessä tapauksessa kunta toteuttaa palvelut niin, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään hoitoon, huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.

Palveluiden toteuttaminen eri käyttäjäryhmille perustuu asiakasryhmiin, joiden muodostamisen pohjana ovat asiakkaan omat voimavarat, kokonaisvaltainen toimintakyky ja kokonaistilanne. Palvelut järjestetään asiakaslähtöisiksi ja saavutettaviksi kaikille käyttäjäryhmille. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden palveluiden saatavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Keskeistä on palveluiden järjestäminen siten, että asiakas pystyy aidosti hyötymään palvelusta ja palvelu tuottaa asiakkaalle arvoa ja parantaa asiakkaan tilannetta asiakkaan näkökulmasta. Erityistä huomiota kiinnitetään omaisen ja läheisen tuen tarpeeseen silloin, kun tuen tarve aiheutuu siitä, että henkilö hoitaa, ohjaa, tukee tai valvoo sairasta, vammaista tai iäkästä omaistaan tai läheistään päivittäin tai tähän verrattavalla tavalla muutoin jatkuvasti.

Palvelut perustuvat varhaisen tuen periaatteelle ja painopiste on ennaltaehkäisevissä ja keveissä palveluissa. Toisaalta asiakkaan laaja-alaiseen tai monialaiseen palvelutarpeeseen on vastattava riittävästi asiakasta tukevilla palveluilla viiveettä, jotta palveluntarve ei monimutkaistu ja pitkity. Pitkäaikaiseen tai pysyvään palveluntarpeeseen toteutetaan pitkäaikaisia palveluita, silloin kun se on asiakkaan edun mukaista. Pitkäaikaisten palveluiden järjestäminen on suunnitelmallista asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa tehtävää yhteistyötä. Pitkäaikaiset palvelut tukevat asiakkaan kuntoutumista sekä toimintakyvyn paranemista ja säilymistä.

Lapselle ja perheelle on järjestettävä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät palvelut tarvittavassa laajuudessa ja niinä vuorokaudenaikoina, joina niitä tarvitaan. Lasten ja perheiden palvelujen on tuettava vanhempia ja muita lapsen kasvatuksesta vastaavia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.

Asiakkaalla on oikeus saada palvelut omalla äidinkielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Tulkittamisen ja kommunikation tukemiseen liittyvät tukipalvelut ovat osa saavutettavuutta ja järjestetään tarpeen mukaisessa laajuudessa.

Sähköisten palveluiden mahdollisuuksia laajennetaan osana palvelutuotantoa. Sähköisten palveluiden kehittämisellä pyritään joustavampiin ja asiakaslähtöisempiin palveluihin kaikille käyttäjäryhmille. Tärkeää on sähköisten palveluiden helppokäyttöisyys, selkeys ja saavutettavuus. Sähköiselle palvelulle on aina olemassa henkilökohtaiseen asiointiin perustuva vaihtoehto niille käyttäjäryhmille, jotka eivät voi hyödyntää sähköisiä palveluita.

## 8. VALINNANVAPAAUS

Käynnissä oleva Keski-Uudenmaan palvelusetelikokeilu (valinnanvapauskokeilu) toteutetaan osana palvelutuotantoa Keski-Uudenmaan sote-mallin tarkentamisen yhteydessä tarkemmin määriteltävin tavoin.

Valinnanvapauskokeilujen tavoitteena on luoda vaikuttavampi sosiaali- ja terveystalouden järjestämismalli kasvattamatta kokonaiskustannuksia. Kokeilun piiriin kuuluvat palvelut on tarkoitettu tuottamaan nykyistä asiakaslähtöisemmin, laadukkaammin, tehokkaammin sekä paremmalla vaikuttavuudella valinnanvapautta toteuttaen.

Kokeiluun kuuluvat perustason vastaanottopalveluja käyttävien asiakkaiden ja potilaiden lääkäri- ja hoitajapalvelut, paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden henkilökohtainen budjetointi sekä suun terveydenhuollon valinnanvapaus. Lisäksi selvitetään, millaisin mekanismein siirtyminen suun terveydenhuollon kaksikanavaisesta rahoituksesta yksikanavaiseseen voidaan toteuttaa ilman, että järjestelmän kokonaiskustannukset kasvavat.

## 9. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, SUUNNITTELU JA PALVELUIDEN TOTEUTTAMINEN

Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi toteutetaan lainsäädännön ja tarkentavien ohjeiden mukaisesti. Palvelutarpeen arviointia koskevat toimintatavat täsmentyvät sopimuksen mukaisessa yhteistyössä.

Palvelutarpeen arviointi tehdään kunnassa, sopimuksen mukaisen yhteistyön myötä yhdenmukaistuvien periaatteiden mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa keskeisiä näkökulmia ovat toisaalta yhdenvertaisuus, tasapuolisuus ja yhdenmukaiset prosessit, ja toisaalta valmius reagoida asiakaskohtaisiin erityistarpeisiin ja -tilanteisiin. Asiakkaan palvelut perustuvat asiakas-, palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelmiin siten kuin lainsäädäntö ja ohjeet edellyttävät.

Palveluiden arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan edun ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Erytystä huomiota kiinnitetään erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden asemaan. Lasten ja perheiden palveluissa huomioidaan lapsen osallisuus ja lapsen etu.

Palveluiden toteuttamisessa huomioidaan erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden yhdenvertaiset mahdollisuudet vuorovaikutukseen, osallisuuteen ja palveluiden saamiseen.

## 10. ASUKKAIDEN OSALLISUUS

Kuntayhtymä ja kunnat edistävät asukkaiden mahdollisuuksia ja oikeuksia vaikuttaa ja osallistua toimintaan. Asukkaiden osallisuus on osa maakunnan päätöksenteon ja palveluiden suunnittelun prosesseja.

Kunnan toteuttama asukkaiden osallisuus pitää sisällään ainakin

- tiedotuksen palveluista ja niissä tapahtuvista muutoksista;
- asukkaiden ja asiakkaiden mielipiteiden selvittämisen päätöksenteon ja palveluiden suunnittelun pohjaksi;
- asukas- ja asiakasraatien sekä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksien järjestämisen;
- asiakaspalautteen keruun;
- asukkaiden, asiakkaiden, järjestöjen ja yhteisöjen oma-aloitteisen asioiden suunnittelun tukemisen;
- digitaalisten menetelmien kehittämisen asiakkaiden osallistamiseksi ja
- palveluketjujen asiakaslähtöisyyden toteutumisen seurannan.

Tarkoituksena on, että asiakastyytyväisyys kasvaa ja asiakkaiden mahdollisuus kantaa vastuuta ja vaikuttaa omaan terveyteensä ja hyvinvointiinsa edistyy, asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti.

Tämä lisäksi kuntayhtymä toteuttaa toiminnassaan asukas- ja asiakasosallisuutta harkitsemillaan keinoilla.

## 11. TOIMINNAN SUUNNITTELU JA TULOKSELLISUUDEN SEKÄ VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN

Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen perustuvat toimintaympäristön muutosten seurantaan, ennakointiin ja analyysiin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakastarpeisiin, väestörakenteeseen, yhteiskunnallisiin olosuhteisiin (työllisyys, koulutus, elinkeinorakenne jne.) sekä lainsäädäntöön ja vastaaviin liittyvien muutosten huolellista huomioimista palvelun järjestämisessä, suunnittelussa, mittaamisessa ja toiminnan arvioinnissa.

Kuntayhtymä laatii yhteistyössä kuntien kanssa palveluille, mukaan lukien asiakasyhteistyö, laadulliset ja taloudelliset tavoitteet ja mittarit. Tavoitteiden asettamisessa huomioidaan toisaalta riittävä alueellinen yhtenäisyys ja toisaalta alueellisen erityispiirteet, jotka liittyvät esimerkiksi väestörakenteeseen ja maantieteellisiin olosuhteisiin.

Järjestäjän tehtävä on integroitujen, asukkaiden tarpeita vastaavien ja vaikuttavien palvelujen varmistaminen alueella. Järjestäjä ohjaa resurssointia palveluihin talousarviovalmistelun kautta. Resurssien ohjauksen ja rahoituksen riittävyyden arvioimiseksi järjestäjän on tärkeä tuntea alueen ja palvelutarpeiden, erityispiirteiden, olosuhdetekijöiden ja markkinoiden nykytila ja arvioitu kehitys. Palvelut toteutetaan kustannustehokkaasti uusia toimintatapoja käyttäen ja kustannusten läpinäkyvyys varmistuen.

Palveluiden asiakaslähtöisyyden ja palveluintegraation seurannan ja mittaamisen avulla hankintaan tietoa siitä, miten palveluiden yhteensovittamisessa on onnistuttu. Mittareina

ovat esimerkiksi laajat asiakassiirtymät palveluiden käytössä kevyistä palveluista perustason palveluihin ja perustason palveluista raskaisiin palveluihin tai toisinpäin sekä paljon palveluita käyttävien asiakkaiden määrän muuttuminen. Kunnan tehtävänä on tuottaa seurannan ja mittaamisen edellyttämät tiedot ja kuntayhtymän tehtävänä on kokonaistarkastelun ja synteessin toteuttaminen tietojen perusteella.

## 12. ASIAKASMAKSUT

Palvelumaksut perustuvat lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta (734/1992) sekä kuntien asiakasmaksuista tekemiin tarkempiin päätöksiin. Asiakasmaksujen perusteet yhdenmukaistaminen käynnistetään viipymättä sopimuksen kohdan 6 mukaisessa yhteistyössä.

Asiakasmaksua koskevan päätöksen tekee ja asiakasmaksun perii palvelut tuottava kunta.

## 13. PALVELUJA TOTEUTTAVA HENKILÖSTÖ

Palvelu tuotetaan vähintään laissa säädetyt kelpoisuusvaatimukset täyttävää henkilöstöä käyttäen sekä laeissa ja alemman tasoissa määräyksissä ja ohjeissa määriteltyä henkilöstömitoitusta noudattaen. Tarkempi henkilöstömitoitusta koskeva sääntely toteutuu palveluiden erityisissä periaatteissa.

Kunta vastaa työntekijöidensä rekrytoinnista ja perehdyttämisestä työtehtäviin. Perehdyttämätöntä henkilöä ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Kunta vastaa myös henkilöstön ammatillisen osaamisen täydennyskoulutuksesta.

Henkilöstön ammatillinen osaaminen on ajantasaista ja laadukasta ja vastaa asiakastarpeisiin. Kunnat kehittävät osaamista suunnitelmallisesti perustuen sekä vuosittain että pidemmällä tähtäimellä laadittaviin henkilöstö- ja koulutussuunnitelmiin. Kehittäminen perustuu muun ohella ennakoitavissa oleviin muutoksiin asiakkaiden palvelutarpeissa, lainsäädännössä tai muissa toimintaympäristön muutoksissa. Tarkoituksena on myös, että henkilöstö voi hyvin ja on sitoutunut toimimaan sopimuksen mukaisen mallin mukaisesti.

Kunta selvittää osaamisen kehittämisen tarpeita ja painopisteitä erilaisin menetelmin, esim. asiakaspalautteen, työyhteisökyselyjen ja esimiesalaiseskustelujen avulla. Saadun palautteen perusteella voidaan myös joutua tilanteeseen, jossa yksittäisen työntekijän osaaminen ja työssä selviytyminen ei ole tavoitteiden mukaista. Näissä tilanteissa työntekijälle laaditaan kehittämissuunnitelma, jonka avulla osaamisvajae pyritään korjaamaan. Mikäli tässä ei onnistuta, esimiesten tulee ryhtyä muihin korjaaviin toimenpiteisiin.

Kuntien työhyvinvoinnin johtamisen käytännöt ja toimenpiteet tukevat henkilöstön työssäjaksamista ja työssä viihtymistä. Henkilöstön terveysperusteisia poissaolojen määrää ja niistä aiheutuvia kustannuksia seurataan. Kunnat sitoutuvat aktiivisiin toimenpiteisiin näiden kustannusten kasvun hillitsemiseksi. Työhyvinvoinnin johtamisen käytännöt ja

tukitoimenpiteet ulottuvat aina yksittäiseen työntekijään saakka. Ratkaisut varmistavat palvelutuotannon häiriöttömän jatkumisen.