



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Alasalmi

KOKEMUKSIA SEUDULLISESTA
PALVELUSETELISTÄ PALVELU-
TUOTTAJAYRITTÄJIEN
NÄKÖKULMASTA

Sosiaali- ja terveystieteiden
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Heidi Alasalmi
Opinnäytetyön nimi	Kokemuksia seudullisesta palvelusetelistä palvelutuottajayrittäjien näkökulmasta
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	44 + 1 liitettä
Ohjaaja	Helena Leppänen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten hoivayrittäjät kokevat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin vaikuttavan hoivayritysten hoitotyöhön. Tutkimuksessa selvitettiin miten yritykset kokevat palvelusetelin vaikuttaneen hoitotyön lisäksi hoitohenkilökunnan ja asiakkaiden määrään sekä miten hyödylliseksi yritys kokee palvelusetelin käytön.

Tutkimuksen tutkimuskohteena oli Vaasan seudulla toimivat hoivayritykset, jotka toimivat palvelusetelituottajana seudullisessa palvelusetelijärjestelmässä. Tutkimukseen osallistui yhteensä kahdeksan yrittäjää, jotka täyttivät sähköisen kyselylomakkeen. Tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään hoivayrittäjyyttä hoitotyön näkökulmasta sekä palveluseteleitä.

Tutkimustuloksissa korostui, että yrittäjät pitivät palveluseteliä keinona saada lisää asiakkaita yrityksen piiriin, lisäksi palveluseteli helpotti yrityksen markkinointia. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli on keino, jonka avulla yritykset osallistuvat kunnalliseen palvelutuotantoon. Yrittäjät kokivat palvelusetelin kannattavana tapana tuottaa palvelua ja aikoo jatkaa palvelusetelituottajana. Tutkimuksessa selvisi, että palveluseteli on lisännyt asiakasmäärän lisäksi työtä myös hallinnollisesti, mutta yrittäjät ovat epävarmoja lisäämään henkilöstön määrää, sillä he pitävät palveluseteliä epävarmana tulonlähteenä ja kokevat olevansa riippuvaisia kunnan tekemistä päätöksistä. Lisätutkimuksia voitaisiin tehdä esimerkiksi siitä, miten palvelusetelistä saataisiin yrittäjien kannalta luotettavampi tulonlähde.

ABSTRACT

Author	Heidi Alasalmi
Title	Experiences on the Use of Municipal Service Voucher from Healthcare Providers' Point of View
Year	2016
Language	Finnish
Pages	44 + 1 Appendix
Name of Supervisor	Helena Leppänen

The purpose of this study was to discuss healthcare providers' experiences of the service voucher used in social and healthcare services and its effect on the work they do in healthcare. The aim of this study was to find out how the companies view the voucher and its influence on nursing and on the number of the clients and of the nursing professionals. A further goal was to find out how useful the voucher is for the companies.

The care enterprises chosen for this study were companies that function as healthcare providers in Vaasa area. Eight entrepreneurs participated in the research and answered an electronic questionnaire. Quantitative research methods were used in the study.

The theory section of this research discusses the care enterprise from the point of view of the healthcare providers, and the voucher. The study shows that the entrepreneurs view the voucher as a way to acquire clients. It also makes marketing easier. The service voucher is a way for the entrepreneurs to take part in municipal healthcare production. The entrepreneurs found the voucher to be a good way to produce services and they were willing to continue as voucher producers. The study also shows that the voucher increased not only the number of clients but also the amount of administrative work. However, the entrepreneurs were unsure of increasing the number of staff because they viewed the voucher as an insecure source of income. The entrepreneurs also thought they were dependent on the decisions made by the municipality. Further research could be conducted on how the voucher could provide a more secure source of income for the entrepreneurs.

Keywords Voucher, entrepreneurship, private social- and healthcare services, nursing

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	HOIVAYRITTÄJYYS	10
	2.1 Hoivayrittäjyyden käsite	10
	2.2 Tilapäinen kotipalvelu ja säännöllinen kotihoito.....	12
	2.3 Omaishoito.....	13
3	SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELI	15
	3.1 Palvelusetelin käytön laajentamisen tavoitteet	15
	3.2 Tuottajien hyväksymisen edellytykset	15
	3.3 Palveluiden rahoittaminen ja järjestäminen	16
	3.4 Palvelusetelin soveltuvuus ja valinta	17
	3.5 Palvelusetelimallien käyttömahdollisuudet	17
	3.6 Asiakkaalle annettavat tiedot ja asiakkaan oikeusturva.....	18
	3.7 Yksityisen palvelutuotannon edut ja hyvinvointialan yrittäjyyden kehittäminen	20
4	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN RAJAUS.....	21
5	AINEISTON HANKINTA JA ANALYSOINTIMENETELMÄT.....	22
	5.1 Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus	22
	5.2 Aineistonkeruumenetelmänä verkkokysely	23
	5.3 Kyselyn toteuttaminen	24
	5.4 Aineiston analysointi	25
6	HOIVAYRITTÄJIEN KOKEMUKSIA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELISTÄ.....	26
	6.1 Hoivayritysten taustatiedot	26
	6.2 Yrittäjien kokemukset palvelusetelistä	26
	6.3 Yrittäjien mielipiteitä palvelusetelin käytöstä	32
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	35
	7.1 Palvelusetelin käytön vaikutus hoitotyöhön	35
	7.2 Palveluseteliasiakkaiden vaikutus hoitohenkilökunnan määrään	37

7.3	Palvelusetelin vaikutus asiakkaiden määrään	38
7.4	Palvelusetelin hyödyllisyys yrittäjien näkökulmasta	39
7.5	Palvelusetelin käytön ongelmat	40
7.6	Tutkimuksen eettisyys	40
7.7	Jatkotutkimusaiheet.....	42
LÄHTEET.....		44
LIITE		46

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Missä kunnissa olette toimineet palveluseteli yrittäjinä.	27
Kuvio 2. Yrityksen asiakasmäärän muutos palvelusetelin käyttöönoton myötä.	28
Kuvio 3. Yrityksen liikevaihdon muutos palvelusetelin käyttöönoton myötä.	28
Kuvio 4. Muutos yrityksen toiminta-alueessa palvelusetelin myötä.	29
Kuvio 5. Palvelusetelin vaikutus hoitotyöhön.	30

LIITELUETTELO

LIITE 1. Kysely Vaasanseudun palvelusetelituottajille

1 JOHDANTO

Palveluseteli on yksi hyvinvointipalveluiden järjestämisen keinoista (delivery mechanism), jossa yksityinen palveluntuottaja tuottaa julkisen sektorin rahoittamaa palvelua siten, että palveluiden järjestäminen ja vastuu säilyvät julkisella sektorilla (Hipp & Warner 2008). Hallituksen esityksessä palvelusetelilaki (HE20/2009) oletetaan että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli edistää hoivayrittäjyyttä. Vuonna 2009 tuli voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki (569/2009, 1§), sen tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuutta, lisätä palveluiden saatavuutta, monipuolistaa palvelurakennetta, sekä edistää kuntien, sosiaali- ja terveystoimen, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. (Palvelusetelilaki 2009.) Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa.

Tutkimuksen tutkimuskohteena on Vaasan seudulla toimivat hoivayritykset, jotka toimivat palveluntuottajina seudullisessa palvelusetelijärjestelmässä. Tutkimustyö on VASEK:in eli Vaasan seudun kehitys Oy:n tekemä tilaustyö. VASEK on Vaasan alueen seitsemän eri kunnan (Vaasa, Mustasaari, Vöyri, Maalahti, Isokyrö, Laihia ja Korsnäs) omistama seudullinen elinkeino- ja kehittämissyhtiö. Tutkimuksen tarkoitus on tutkia palveluseteliä ainoastaan niiden yrittäjien näkökulmasta, joilla on käytössä palveluseteli, näitä palveluntuottajia on vuoden 2014 lopussa kaksikymmentäyksi (Smartum Oy 2014).

Palveluseteli tukee yrittäjyyttä sosiaali- ja terveysalalla, mutta aihetta on kuitenkin tutkittu vain vähän. Yleensä palveluseteliä koskevassa kirjallisuudessa käsitellään palveluseteliä vain julkisen sektorin ja asiakkaan näkökulmista, toimijoita on kuitenkin kolme, julkinen sektori, asiakas ja yksityinen palveluntuottaja (Sievänen 2010). Sosiaali- ja terveysala on kovassa muutosvaiheessa, henkilöstöstä siirtyy noin 30% tulevien vuosien aikana eläkkeelle ja palvelujen käyttö lisääntyy samaan aikaan. Myös laitoshoidosta ollaan siirtymässä kotihoitoon. Hyvinvointipalveluja tarvitaan enemmän, väestön ikääntymisen ja palvelujen ostokulttuurin muuttuessa (Projektisuunnitelma 2014). Myös sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (2008:32) todetaan, että väestörakenteen muutoksen eli lasten ja työikäisten määrän

vähentäminen sekä ikääntyneiden määrän kasvu merkitsevät, että palvelujärjestelmää pitää uudistaa ja nykyisiä toimintatapoja arvioida. Erityisesti ikääntyneiden määrän kasvun, uuden teknologian käyttöönoton ja kuntalaisten vaatimustason myötä palvelutarpeet kasvavat. (STM 2008.) Näistä syistä tämä opinnäytetyö on tärkeä, koska tarkoituksena on tutkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä juuri hoivayritysten näkökulmasta.

2 HOIVAYRITTÄJYYS

Vaasan seudulla palveluseteli on käytössä tilapäisessä kotipalvelussa, säännöllisessä kotihoidossa, omaishoitajien sijaispalvelussa ja siivouspalvelussa. Tämän luvun tarkoitus on perehtyä hoivayrittäjyyteen yleisesti, sekä kotipalveluun, kotihoitoon ja omaishoitajien sijaispalveluun hoitotyön näkökulmasta.

Hoivayrittäjyydellä tarkoitetaan yritystoimintaa, joka kuuluu sosiaali- ja terveysalalle ja joka käsittää eri ikä- ja väestöryhmien huolenpidon, hoidon ja hoivan. Tilastot osoittavat, että hoivayrittäjyys on kasvanut maassamme nopeasti viime vuosina, kuitenkin hoivayrittäjyyttä on tutkittu Suomessa vähän. Osittain tämä on ymmärrettävää siksi, että alue on laajentunut vasta viime aikoina niin että sen tutkiminen on mahdollista. Lisäksi ilmiökenttä on hajanainen ja alan arvostus on heikkoa verrattuna muuhun yrittäjyyteen. Tutkimuksen ja arvioinnin tärkeyttä hoivayrittäjyydestä korostaa kuitenkin se, että sosiaali- ja terveysala on voimakkaassa muutovaiheessa. Julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut eivät enää tulevaisuudessa riitä kasvaviin hoidon, hoivan ja huolenpidon tarpeisiin. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 6-7.)

2.1 Hoivayrittäjyyden käsite

Hoivayrittäjyydestä ei ole yksiselitteistä ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää, joten hoivayrittäjyyttä määritellään hoivan ja yrittäjyyden käsitteiden kautta. Hoiva tarkoittaa hoitoa, vaalintaa ja huolenpitoa ja hoivatyö on ihmisten tekemää työtä. Hoiva ja se miten se määritellään, on kulttuurisidonnaista. Suomessa hoiva sisältyy sekä yksityiseen että julkiseen toimintaan. Useimmiten hoiva on sidottu ammatilliseen toimintaan, mikä tekee perheiden ja omaisten antaman hoivan usein melko näkymättömäksi, vaikka omaishoito on melko keskeinen hoivan muoto esimerkiksi vanhusten hoidossa. Hoivaan liittyy välittäminen ja vastuunotto hoivan saajasta, mikä voi tarkoittaa sitä, että yksilöiden väliseen hoivasuhteeseen liittyy toisinaan osittain epätasainen valtasuhde. Hoivayrittäjyydessä valtasuhde ja alistaisuus voi olla ongelmallista, sillä yrittäjyydessä asiakas tulkitaan rationaaliseksi päätöksentekijäksi tai valitsijaksi, ei alistaiseksi toimijaksi. Hoivan saajina voivat olla sekä ihmiset jotka säätelevät omaa elämäänsä. Esimerkiksi siivouspalvelua käyttävät,

että ihmiset joilla on rajallinen henkinen, fyysinen tai sosiaalinen toimintakyky. On mahdollista, että hoivayrittäjä on keino valtaistaa asiakkaita toteuttamaan itseään, sekä auttaa kehittämään ja käyttämään voimavarojaan. (Rissanen, ym. 2004, 12-13.) Hoitoa ja auttamista voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta: ennalta ehkäisevästä, terveyttä ylläpitävästä ja palauttavasta sekä kuntouttavasta ja kehittävästä. Tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan voimavaroja. (Suominen & Vuorinen 1999, 9.)

Toinen käsite on yrittäjä, toimintana yrittäminen on pyrkimistä, ahkerointia ja ponnistelua asettamiinsa tavoitteisiin. Se on myös pyrkimys hankkia toimeentulo itselleen, sekä luoda työpaikkoja myös muille. (Rissanen, ym. 2004, 13.) Hoivayritykset voivat tulla osaksi kunnan palvelurakennetta ostopalvelusopimuksen kautta, ostopalvelusopimus on kunnan ja yksityisen yrityksen keskinäinen sopimus sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta ja yritykselle maksettavasta korvauksesta. Ostopalvelusopimus on usein yksityisen yrityksen mahdollisuus pärjätä sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajana. Yksityisten hoivapalveluiden asiakkaista suurin osa on kuntia ja kuntayhtymiä. Vain harvoilla hoivayrityksillä enemmän kuin puolet liikevaihdosta on yksityisen sektorin asiakkaista. (Tenhunen 2004, 15.) Kotitaloudet ja työnantajat ostavat lähinnä yksityistä päivähoitoa ja kotipalvelua. Kela, työnantajat ja kotitaloudet ostavat eniten yksityisiä terveyspalveluja. (Alkio 2011, 48.)

Hoivapalveluita ovat sellaiset palvelut, jotka helpottavat yksilön selviytymistä jokapäiväisessä elämässä. Nämä palvelut perustuvat vuorovaikutukseen ja niihin kuuluu hyvinvointia parantava palvelu ja hoito, kodinhoito, asumispalvelut, avustava hoito ja sosiaali-emotionaalinen tuki. (Rissanen, ym. 2004, 14-15.) Hyvin toteutettuna palvelusetelit ovat varteenotettava keino lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalalla. Palveluseteliä on mahdollista käyttää vain tiettyjen palveluiden hankkimiseen. (Tenhunen 2004, 14.) Kuten Vaasassa palveluseteli on käytössä tilapäisessä kotipalvelussa, säännöllisessä kotihoidossa, omaishoitajan sijaispalvelussa ja siivouspalvelussa. Tässä opinnäytetyössä tarkoitetaankin hoivayrittäjyydellä yrityspohjaista toimintaa, jonka pääasiallisina toimialueina ovat tilapäinen kotipalvelu, säännöllinen kotihoito, omaishoitajan sijaispalvelu ja siivouspalvelu.

2.2 Tilapäinen kotipalvelu ja säännöllinen kotihoito

Kotihoitoon mahtuu eri-ikäisiä asiakkaita, erilaisista ympäristöistä ja jokaisella asiakkaalla on yksilölliset tarpeet. Asiakasryhmiä ovat vanhukset, vammaiset, pitkäaikaissairaat ja lapsiperheet. Kaikilla ihmisillä fyysiset tarpeet ovat kuitenkin samankaltaisia, tärkeysjärjestys voi kuitenkin vaihdella esimerkiksi iän, sukupuolen, fyysisten rajoitteiden, uskonnon, kansalaisuuden tai perinteiden mukaan. Valintatilanteita hoidossa aiheuttaa tarpeiden tärkeysjärjestys ja tarpeisiin vastaaminen. Hoidon määrään vaikuttavat asiakkaan, hoitavan henkilön ja palveluntuottajan näkemykset. Asiakas voi usein yhdistää hoidon määrän hoidon laatuun, eli asiakas voi pitää hoidon laatua heikkona, jos siihen ei hänen mielestään käytetä tarpeeksi aikaa. (Suominen, ym. 1999, 21-22.)

Vanhuksista suurin osa haluaa asua koko elämänsä omassa kodissaan ja monella se onnistuu. Yli 75-vuotiaista noin 85-90% asui omassa kodissa, vuonna 2013. Tästä syystä voidaan todeta, että erityisesti yli 85-vuotiaiden toimintakyvyn ja kotona selviytymisen tukemiseen tarvitaan kuntien, omaisten ja kolmannen sektorin yhteistyötä, erityisesti tulevana vuosina. Toimintakyvyn heikentyessä ja avun tarpeen lisääntyessä hakeudutaan kotihoidon piiriin, jotka perustuvat yksilölliseen palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin. Arvioinnin perusteella henkilölle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, suunnitelmassa tulee olla määriteltynä päivittäisissä toimissa tukemisen ja avustamisen lisäksi myös keinoja, joilla asiakkaan omatoimista suoriutumistaan kotona ja lähiympäristössä voidaan ylläpitää ja edistää. (Suvikas & Laurell & Nordman 2013, 360-361.)

Omatoimisuus on vahvasti yhteydessä liikuntakykyyn ja lihasvoimaan, jonka vuoksi palvelusuunnitelmaan olisi hyvä liittää mukaan myös liikuntasuunnitelma tai vaihtoehtoisesti kotihoidon asiakkaan kanssa voi solmia liikuntasopimuksen. Suunnitelmassa lähdetään kuitenkin asiakkaan toiveista ja vapaaehtoisuudesta. Liikuntaharjoitusten toteuttaminen kotikäyntien yhteydessä näyttää tukevan kotona pärjäämistä. (Suvikas, ym. 2013, 362.)

2.3 Omaishoito

Merkittävä osa suomalaista terveydenhuolto on omaishoito. Omaishoitoon perustuva hoito on hoidettavalle inhimillistä, lisäksi se on yhteiskunnalle edullinen hoitomuoto. Omaisen työ jatkuu usein vuosia lähes tauotta ja se on hoitajalle raskasta. Usein myös omaishoitaja itse on tuen, hoidon ja levon tarpeessa. (Ekroos 2004, 54.) Suurin osa omaishoidon tuella hoidettavista tarvitsee apua paljon ja jatkuvasti. Vuonna 2008 Suomessa oli noin 300 000 omaishoitajaa, heistä noin 24 000 sai kunnilta omaishoidon tukea. Rungas kolmannes heistä tarvitsi ympäri vuorokautista hoitoa. Yleisin peruste omaishoidolle on vanhuus, fyysinen sairaus tai vamma ja kehitysvammaisuus. (Lahtinen 2008, 108.)

Vuonna 2006 omaishoitajalaki uudistui, laki selkeytti ja yhtenäisti omaishoitaja käytäntöä. Laki sisältää omaishoidon tuen yleiset myöntämisperusteet, ja yhdenmukaisti kuntien käytännöt. Omaishoidontuen myöntäminen perustuu kunnan harkintaan ja se on kunnan määrärahasidonnainen palvelu. Tuki on palvelukokonaisuus, johon kuuluu hoidettavalle annettava omaishoito sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, jotka määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Lisäksi siihen sisältyy omaishoitajalle annettava hoitopalkkio, vapaapäivät ja omaishoitoa tukevat sosiaalihuollon palvelut. Jos henkilö tarvitsee sairauden tai vamman vuoksi hoitoa tai muuta huolenpitoa, ja jos hoito voidaan antaa kotona, voidaan myöntää omaishoidontuki. Hoitajan terveyden tulee vastata omaishoidon asettamia vaatimuksia ja kodin tulee soveltua hoitoon. Omaishoito sopimukset tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi, ilman erityistä syytä tehdä sitä määräaikaiseksi. Näin ollen hoitajan tai hoidettavan terveydentilan tai turvallisuuden heikentyessä sopimus voidaan purkaa välittömästi. (Lahtinen 2008, 106.)

Omaishoitosopimuksessa tulisi käydä ilmi, hoitopalkkion määrä ja maksutapa, lakisääteisten vapaiden ja virkistysvapaiden järjestäminen, määräaikaisen sopimuksen kesto ja tieto siitä, milloin sopimus tarkistetaan. Lisäksi sopimuksessa tulisi käydä ilmi, miten palkkio maksetaan jos hoito keskeytyy hoitajasta johtuvasta syystä tai hoidettavan muusta kuin terveydellisestä syystä. Sopimuksen liitteenä tulee olla myös hoito- ja palvelusuunnitelma, mistä tulee käydä ilmi omaishoitajan antama hoidon määrä ja sisältö, muiden tarpeellisten sosiaali- ja terveystalveluiden

määrä ja sisältö sekä miten hoito järjestetään hoitajan vapaan ja terveydenhuollon palveluiden aikana. (Lahtinen 2008, 107.)

Lakisääteinen vapaa omaishoitajalla on vähintään kolme vuorokautta, sellaista kuu-
kautta kohden, jolloin omaista on hoidettu yhtäjaksoisesti tai vähin keskeytyksin.
Lisäksi oikeutta vapaaseen on täydennetty mahdollisuudella järjestää hoitajille vir-
kistysvapaata, kuitenkin hoitopalkkion pienentymättä. Hoitajan vapaan aikana,
kunnan on huolehdittava hoidon järjestämisestä. (Lahtinen 2008, 107-108.)

3 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELU- SETELI

Hallituksen esityksessä palvelusetelilainaksi (HE 20/2009) oletetaan että, palveluseteli edistää hoivayrittäjyyttä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli Suomessa näyttäytyy yrittäjyyden näkökulmasta, muutoksena yritysten toimintaympäristössä ja luo uusia kasvumahdollisuuksia toimialalle. (Sievänen 2010)

3.1 Palvelusetelin käytön laajentamisen tavoitteet

Vuonna 2007 sosiaali- ja terveysministeriö asetti työryhmän selvittämään sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävän palvelusetelin laajentamista. Palvelusetelin käytön laajentamisen tavoitteena on asiakkaiden valinnan vapauden lisäämisen lisäksi saada aikaan nykyistä monipuolisemmin, tarkoituksenmukaisemmin ja tehokkaammin järjestetty kokonaisuus palveluista, joissa yksityinen sektori täydentää kunnallista palveluntuotantoa. (STM 2008.) Palveluseteli sosiaali- ja terveydenhuollossa on yksi tapa tuottaa julkisia palveluita. Julkinen sektori ostaa palveluja hoivayrittäjiltä tietyille asiakasryhmille. Asiakkaat käyttävät palveluseteleitä maksuvälineenä ostaakseen palvelun palveluntuottajalta. (Sievänen 2010).

3.2 Tuottajien hyväksymisen edellytykset

Laissa on määritelty kunnalle palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset. Kunta voi hyväksyä vain sellaisen palvelun tuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin, ja joka täyttää vaatimukset kyseiselle toiminnalle määrättyissä laeissa, kuten sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluiden on vastattava myös vähintään vastaavaa kunnallista tasoa ja lisäksi yrityksellä on oltava potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus, jonka vakuutusmäärä voidaan arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka myös muilta ehdoiltaan vastaa vastuu- vakuutusikäntöä. Yrityksen tulee täyttää kunnan erikseen asettamat vaatimukset, jotka voivat liittyä asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, kunnan

olosuhteisiin, palvelujen määrään tai laatuun. Kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja puolueettomia. (Palvelusetelilaki 2009.)

3.3 Palveluiden rahoittaminen ja järjestäminen

Päävastuu sosiaali- ja terveystalveluiden rahoittamisesta ja järjestämisestä on kunnilla. Palveluiden tulee olla kaikkien saatavilla ja ne kustannetaan pääasiassa verovaroin. Kunta voi järjestää palvelut itse, yhdessä muiden kuntien kanssa, hankkimalla palveluja valtiolta tai toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä tai muulta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta tai antamalla palvelun käyttäjälle palvelusetelin. 1990-luvulta alkaen yksityisen sektorin tuottamien palveluiden osuus on kasvanut merkittävästi. (STM 2008.) Laissa palvelusetelillä tarkoitetaan, järjestämisvastuussa olevan kunnan ja sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta hyvittää palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan etukäteen määräämään arvoon saakka. (Palvelusetelilaki 2009.)

Palveluista ja niiden tuottajista on määritelty laissa siten, että kunnan päätettävissä on ne sosiaali- ja terveystalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4§:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti antamalla palvelusetelin palvelukäyttäjälle, kunta sitoutuu maksamaan palvelusetelillä, palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut, kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti. (Palvelusetelilaki 2009.)

Palvelun toteutumisen jälkeen julkinen sektori hyvittää palveluntuottajalle palvelusetelin tavallisena tulona. Asiakkaalle jää kuitenkin maksettavaksi osa palvelun kokonaishinnasta, joka tarkoittaa niin sanottua täydentävää palveluseteliä (Sievänen 2010). Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo joko määräytyy kunnan asettamien asiakkaan säännöllisten ja jatkuvien tulojen mukaan tai perustuu tulojen huomioimiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista asetetun lain (734/1992) mukaan (Palvelusetelilaki 2009). Palvelusetelilaissa omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta, joka

jää asiakkaan maksettavaksi, jos kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata koko osuutta yksityisten palvelujen tuottajien palvelun hinnasta (Palvelusetelilaki 2009).

Suomessa asiakkaat jotka ovat oikeutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliin valitsevat joko julkisen sektorin tuottaman tai yksityisen palveluntuottajan tarjoaman palvelun, oman tahtonsa mukaan, kuitenkin niissä rajoissa, jotka on esitetty kunnan asiakkaalle myönnettyssä palvelupäätöksessä (STM 2007, 78).

3.4 Palvelusetelin soveltuvuus ja valinta

Kunta kuitenkin päättää palvelusetelin käyttöönotosta sekä siitä, minkä palveluiden hankkimiseksi seteliä voidaan käyttää. Näin ollen asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palveluseteliä. Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamiseksi, tulee kuitenkin ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon, silloin kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitsemaan palveluun. Palvelusetelin käyttö edellyttää kuitenkin sitä, että asiakas on valmis sekä kykenevä kantamaan tavallista suuremman vastuun omasta tilanteestaan ja palvelukokonaisuudestaan. Tästä syystä palveluseteli ei sovi kaikille ja kunnan tulee ennen palvelusetelin myöntämistä varmistaa, että palveluseteli on kyseisen asiakkaan kohdalla toimiva vaihtoehto. Asiakkaalla on aina oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, tällöin asiakas tulee ohjata kunnan muulla tavoin järjestämän palvelun piiriin. (STM 2008.)

3.5 Palvelusetelimallien käyttömahdollisuudet

Palveluseteli soveltuu sellaisiin palveluihin, joissa asiakas voi toimia kuluttajan tavoin. Palveluseteli ei näin ollen sovellu kiireellisiin hoitoihin, eikä sellaisiin palveluihin, joissa asiakas ei voi valita palveluita tai palveluntuottajaa. Tahdosta riippumaton hoito on esimerkiksi tällaista hoitoa (STM 2008). Palveluseteli soveltuu kuitenkin hyvin kotipalveluun ja avustustyöhön, kotihoitoon, sosiaalipalveluun ja kotisairaanhoidon, joihin sitä käytetään Vaasan seudulla. Lisäksi palveluseteli soveltuu myös muihin alueisiin, kuten lastenhoitoon, mutta tässä

opinnäytetyössä keskitytään palveluseteliin kotipalvelun ja avustustyön, koti-hoidon, sosiaalipalvelun ja kotisairaanhoidon kannalta.

Kokemuksia kunnallisista palvelusetelimalleista on lähinnä sosiaalipalvelusta. Palvelusetelin hyödyntäminen myös terveystalouksissa, avasi lisää kilpailua tuotannossa ja sitä kautta mahdollisuuden tehokkuuden ja laadun parantumi- seen. Yritysten palveluntarjonta lisää myös kansalaisten valinnanmahdollisuuk- sia ja parantaa palveluiden saatavuutta. (STM 2008.)

Toiminta-ajatuksena palvelusetelijärjestelmässä on, että julkisen sektorin pal- velu-tuotannossa vallitsee kilpailutus, palvelusetelin avulla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että julkisen sektorin palvelutuotannon lisäksi, luodaan markki- nat, joilla yksityiset palveluntuottajat tuottavat palveluita joita julkisen sektorin asiakkaat ostavat palvelusetelillä. (Sievänen 2010.)

Vaasan seudulla asiakkaan on mahdollista ostaa palvelusetelillä, eri yrityksiltä tilapäistä kotipalvelua, säännöllistä kotihoitoa, omaishoitajien sijaispalvelua ja siivouspalvelua (Smartum Oy 2015). Palveluseteliasiakkaita voivat olla seu- dullisen sosiaali- ja terveydenhuollon piiriin kuuluvat henkilöt, joiden on to- dettu tarvitsevan sellaista hoitoa tai palvelua, jonka järjestämisessä voidaan käyttää Vaasan seudulla myös palveluseteliä (Palveluseteli, Mikkelin seudulla vuonna 2013, 3). Vaasan seudulla on yhteensä seitsemän kuntaa jotka tuottavat hoivapalveluita, kunnat ovat Vaasa, Mustasaari, Vöyri, Maalahti, Isokyrö, Lai- hia ja Korsnäs. Näissä kunnissa oli vuoden 2014 lopussa, yhteensä kaksikym- mentäyksi yritystä, jotka täyttävät palvelusetelilaissa määritellyt vaatimukset, sekä Vaasan seudun sosiaali- ja terveystoimen asettamat vaatimukset, ja joilla on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli.

3.6 Asiakkaalle annettavat tiedot ja asiakkaan oikeusturva

Kun käytetään palveluseteliä palvelun saamiseen, on asiakkaalle tiedon antami- nen erittäin tärkeää. Kunnan on kerrottava asiakkaalle palvelusetelin arvo, pal-

velun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Nämä tiedot ovat tärkeitä siksi, että asiakas voi päättää halukkuutensa ja kyvykkyytensä toimia palvelusetelimarkkinoilla. Jos asiakas saa tarvitsemansa palvelun palvelusetelillä, on kyseessä julkinen palvelu, mikä tarkoittaa sitä, että palveluseteliasiakkaat eivät ole kuluttajansuojalain piirissä, mikä myös lisää tiedon antamisen tärkeyttä. Jos asiakas ostaa itse palvelun ilman palveluseteliä yksityiseltä yrittäjältä, on asiakas tällöin kuluttajansuojalain piirissä. Kuluttajansuojalaissa 20.1.1978/38 säädetään että kuluttajansuojalaki koskee kulutushyödykkeiden, tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinoharjoittajilta kuluttajille. Laki ei kuitenkaan koske lakisääteisiä vakuutuksia, työntekijän ryhmähenkivakuutusta eikä vastaavaa kunnallisen eläkelaitoksen etuutta. (Kuluttajansuojalaki 2016.)

Oikeusturvan kannalta on myös tärkeää, että asiakas saa palvelusetelin arvosta päätöksen. Palvelusetelin ollessa tasasuuruinen, riittää, että setelin arvo merkitään potilaan sairaskertomukseen. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta on tehtävä yksilöllinen päätös (STM 2008). Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain (559/1994) 22§:n mukaan hoitava lääkäri päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta ja hoidosta, mikä merkitään potilasasiakirjoihin. Hoitopäätös ei ole valituskelpoinen, ja tätä käytäntöä ei ole tarkoitus muuttaa palvelusetelijärjestelmässä. Päätöksen hoidosta palvelusetelillä voi tehdä lääkäri. Ennen palvelusetelin myöntämistä on asiakkaan palveluntarve kuitenkin arvioitava. Asiakkaalle on tehtävä palvelun toteuttamiseksi palvelu-, hoito-, kuntoutus tai muu vastaava suunnitelma niin kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7§ säätelee. Palvelun tuottaja voi mahdollisuuksien mukaan osallistua palvelusuunnitelman tekemiseen. (STM 2008.)

3.7 Yksityisen palvelutuotannon edut ja hyvinvointialan yrittäjyyden kehittäminen

Yksityisen palveluntuotannon vahvuuksia ovat asiakaslähtöisyys, joustavuus ja palveluiden saatavuus. Yritys pyrkii menestyäkseen huomioimaan asiakkaan tarpeet ja mielipiteet. Palveluseteli mahdollistaa yksilöllisen hoidon ja hoivan toteuttamista ja edistää siten asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tukee esimerkiksi vanhustenhuollossa, vanhusten omatoimista selviytymistä kotona mahdollisimman pitkään. (STM 2008.)

VASEK:illa oli käynnissä 1.1.2012- 30.6.2014 Projekti, Hyvinvointialan yrittäjyyden kehittäminen Vaasan seudulla. Opinnäytetyö on osa tätä projektia, jossa mitataan palvelusetelimallin toimivuutta yrittäjien näkökulmasta. Yritykset ovat kunnille entistä parempia kumppaneita, liiketoimintaosaamisen kasvaessa ja kehittyessä. Palveluseteli on vaihtoehtona ostopalveluille. Sen tarkoituksena on lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia ja parantaa palvelujen saatavuutta sekä edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Palveluseteli toimii vaihtoehtona kunnan tuottamalle palvelulle. Sillä voi ostaa yksityisen palvelutuottajan palveluita kunnan myöntämää henkilökohtaista hoitoa ja huolenpitoa varten. Asiakkaan tulee maksaa itse palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan laskutaman summan erotus. (Saarikoski 2014.)

4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN RAJAUS

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus seudullisesta palvelusetelistä Vaasan seudulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä tarkastellaan tutkimuksessa palvelutuottajina toimivien hoivayrittäjien näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli on vaikuttanut sitä käyttävien yritysten hoitotyöhön Vaasan seudulla. Tavoitteena on tuottaa luotettavaa tietoa. Tutkimuksen on tarkoitus vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Miten yritykset kokevat palvelusetelin käytön vaikuttaneen hoitotyöhön?
- Miten palveluseteliasiakkaat ovat vaikuttaneet hoitohenkilökunnan määrään?
- Miten yritys kokee palvelusetelin vaikuttaneen asiakkaiden määrään?
- Miten hyödylliseksi yritys kokee palvelusetelin käytön?

Tutkimusta tehtäessä tulee esille myös liiketaloudellinen näkökulma, mutta tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia palvelusetelin vaikutusta vain hoitotyön näkökulmasta. Palveluseteliä tarkastellaan tutkimuksessa yrittäjien kokemusten ja näkemysten kautta. Opinnäytetyö rakentuu siten, että aluksi tarkastellaan teoriaosassa hoivayrittäjyyttä ja palveluseteliä, hoitotyön näkökulmasta. Luvussa viisi käydään läpi, kuinka kvantitatiivinen tutkimus toteutettiin. Tutkimuksen loppuosassa, luvussa kuusi esitetään tutkimuksen tulokset ja luvussa seitsemän johtopäätökset sekä arvioidaan tutkimusprosessin onnistumista ja esitellään tutkimusprosessin aikana heränneet jatko-tutkimuskysymykset.

5 AINEISTON HANKINTA JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelulomaketta. Tutkimusaineisto kerättiin yhteistyössä VASEKIN kanssa, lähettämällä jokaiselle Vaasan seudulla toimivalle kahdeksalletoista eri yrittäjälle sähköpostitse haastattelulomake, ja johon kahdeksan eri hoivayrittäjää vastasivat sähköisesti. Tutkimuksen vastausprosentti oli hyvä (44,4%).

5.1 Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus

Kankkusen ja Vehviläinen-Julkusen (2013, 55) mukaan kvantitatiivinen tutkimus kohdentuu muuttujien mittaamiseen, tilastollisten menetelmien käyttöön ja muuttujien välisten yhteyksien tarkasteluun. Muuttujat voivat olla riippumattomia eli selitettäviä, kuten vastaajien taustatiedot (ikä, sukupuoli, koulutus) tai riippuvia eli selitettäviä, kuten vastaajan tyytyväisyys palveluseteliin.

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu erityyppisiin tutkimusasetelmiin. Tässä tutkimuksessa kyseessä on poikittaistutkimus, jolloin aineisto kerätään vain kerran, eikä tarkoituksena ole tarkastella samaa tutkimusilmiötä suhteessa ajalliseen etenemiseen. Tässä tutkimuksen tarkoituksena on tutkia palvelusetelin vaikutusta hoitotyöhön (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 56-57).

Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa, joka on luonteeltaan yleistettävää. Kvantitatiivinen yleistettävissä oleva tieto on tilastollis-matemaattista ja tietoa käsitellään tilastollisina yksikköinä ja siitä häivytetään, monin eri menetelmin, pois kaikki subjektiiviseen tulkintaan viittaavat seikat. Esimerkiksi keskiarvo, on tällainen yleistettävä, yksittäiset poikkeamat pois häivyttävä käsite. Sen tarkoituksena on osoittaa, millä tavoin koko aineiston kaikki kohteet asettuvat keskimää-

rin ja miten yksittäistä havaintoa voidaan käsitellä suhteessa koko joukkoon. Keskiarvo ei kuitenkaan kerro mitään yksittäisistä tapauksista. (Kvantitatiivisen analyysin perusteet 2016.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen peruspiirteinä on perusjoukon ja otoksen määrittely, tässä tutkimuksessa perusjoukko on Vaasan seudun yrittäjät, jotka käyttävät palveluseteliä. Lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen peruspiirteisiin kuuluu, teoreettisten käsitteiden operationalisointi mitattaviksi muuttujiksi, numeerinen mittaaminen, tilastollisten menetelmien käyttö, muuttujien välisten yhteyksien tarkastelu, hypoteesin laatiminen, tilastollisen merkitsevyyden arviointi, objektiivisuus, yleispätevyyden tavoittelu, tutkijan ja tutkittavan välinen etäinen suhde, strukturoitu tutkimusasetelma, tutkimuksen luonne on teoriaa vahvistava ja johtopäätökset perustuvat aikaisempiin tutkimuksiin. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 62.)

5.2 Aineistonkeruumenetelmänä verkkokysely

Tutkimuksessa käytetään primaariaineistoa, mikä tarkoittaa sitä, että se sisältää välitöntä tietoa tutkimuskohteesta ja kerätään tiettyä tutkimusta varten. Yleisimmin käytetty aineistonkeruumenetelmä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kyselylomake (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 114). Tässä tutkimuksessa tutkija on laatinut kyselylomakkeen itse.

Käytettäessä verkkokyselyä aineistonkeruumenetelmänä, voidaan tavoittaa koko joukko kohderyhmästä ja heiltä voidaan kysyä monia asioita kerralla. Verkkokyselyn hyvinä puolina pidetäänkin aineistonkeruun ja aineiston käsittelyn nopeutta, lisäksi aineiston analysointia pidetään helppona. Lisäksi se on taloudellista, joustavaa sekä ympäristöä säästävää. Kuitenkin verkkokyselyllä on myös huonot puolensa, kuten riittävän vastausprosentin saaminen, kyselyn tekninen toimintavarmuus ja tietoturvallisuus. Haasteena voi olla myös lomakkeen pituus ja vastaajan rajattu ajankäyttö vastaamiseen. Esimerkiksi, kysely lähetettiin yrittäjille, joten on mahdollista, että he joutuivat keskeyttämään kyselyyn vastaamisen työtehtävien vuoksi. Työkiire ja lomakkeen heikko tekninen toteutus voivat aiheuttaa alhaisen vastausprosentin, vaikka kohderyhmä olisi muuten halukas vastaamaan kyselyyn.

Sähköisessä kyselyssä voi muodostua ongelmaksi lomakepohjien joustamattomuus, kuten myös se, että lomake on täytettävä kerralla. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 120-121.)

5.3 Kyselyn toteuttaminen

Verkkokysely toteutettiin kaikille Vaasan seudun palveluntuottajarekisterissä oleville palveluntuottajille. (Yhteensä 21 palveluntuottajaa, joista yrittäjiä 18). Kyselylomake (Liite 1) muodostui strukturoiduista monivalintakysymyksistä sekä avokysymyksistä. Joissakin kysymyksissä yrittäjällä oli vielä mahdollisuus täydentää vastaustaan vastaamalla kysymyksen lopussa esitettyyn avokysymykseen. Kyseessä oli siis puolistrukturoitu vastauslomake.

Strukturoidussa vastauslomakkeessa kysymykset ja niihin tulevat vastausvaihtoehdot on valittu etukäteen tarkasti. Työn tekijällä ja vastaajalla ei ole lainkaan vapausasteita tulkinnoille, kysymys ja vastausvaihtoehdot on annettu ennalta. Etuna on, että haastattelu tallentuu suoraan numeerisessa muodossa. Strukturoidun haastattelutavan haittoina voidaan pitää kysymysten ja lomakkeen jäykkyyttä ja konservatiivisuutta. Jos tutkimus toteutetaan pelkästään strukturoidulla lomakkeella, ei voida koskaan tuoda mitään uusia asioita esille. Vain jakauman muoto voi muuttua, mutta jakauman perusmuuttujat ovat jo etukäteen tiedossa. Sen vuoksi täysin strukturoitua haastattelua ei pidä tehdä, ellei tutkittava asia ole jo aiemmista tutkimuksista tuttu ja mitattava asia etukäteen täydellisesti määritelty. (Tilastokeskus 2016.) Tästä syystä haastattelulomake tehtiin puolistrukturoidusti, jolloin suurin osa kysymyksistä on strukturoituja, mutta lomakkeella voi olla myös kokonaan avoimia kysymyksiä tai sitten kysymyksiä joiden muoto on ”muuta, mitä tai” ja ”jokin muu asia”. Tällöin tutkimuksessa voi tulla esille asioita joita tutkimusta ja lomaketta suunniteltaessa ei lainkaan osattu ajatella. Puolistrukturoitu kyselykaavake sopii tilanteisiin, joissa tiedetään, että tietoa halutaan juuri tietyistä asioista, eikä kyselyyn vastaajalle ole tarvetta näin ollen antaa suurempia vapauksia lomakkeeseen vastatessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Puolistrukturoitu haastattelu antaa joustavuutta sekä vastaajalle että tutkijalle. Avoimien kysymysten määrän suhteen tulee kuitenkin olla kriittinen (Tilastokeskus 2016).

Kysely toteutettiin ajalla 9.12-23.12, kyselyn ajoitus ennen joulua saattaa olla syynä siihen että 18 yrittäjästä, vain 8 vastasi. Koska oletetaan että yrittäjillä on paljon kiireitä ennen joulua, uskotaan että ajankohta vaikutti sen vuoksi. Jokainen yrittäjä sai sähköpostina VASEK:ilta liitteen, mistä pääsi vastaamaan kysymyksiin. Kyse-lystä muistutettiin vielä sähköpostitse kaksi kertaa, ennen kyselyn sulkeutumista. Ennen lopullisen kyselyn toteuttamista, ei testattu kyselylomakkeen toimivuutta, mikä saattaa vaikuttaa kyselyn laatuun.

5.4 Aineiston analysointi

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä VASEK:in kanssa ja vastaukset saatiin, valmiiksi Excel-tekstinkäsittelyohjelmassa, lisäksi kaikki kysymykset oli valmiiksi ti-lastoituu ja aineisto oli valmiiksi kuvailtu käyttämällä frekvenssejä ja prosentti-osuuksia. Tutkimusaineisto oli myös jo valmiiksi graafisesti esitetty VASEKin toi-mesta. Strukturoidut kysymykset analysoitiin tilastollista menetelmää käyttäen, joka tekee oletuksia, jakaumasta tarkastellun ominaisuuden suhteen.

Aineisto tallentui joiltakin osin negatiivisesti, eli tutkimus lomakkeessa käytettiin joissakin osioissa, eri suuntaan mittaavia muuttujia. Näiden väittämien tulokset, käännettiin, että saatiin todellinen arvo. Joissakin kohdissa aineisto tallentui siten, että ominaisuuden suurin arvo sai muuttujan suurimman arvon. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 132).

Avokysymykset analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sil-loin aineisto tarkastellaan eritellen ja aineistosta etsitään ja tiivistetään eroja sekä yhtäläisyyksiä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka tarkastelun kohteena on, jo valmiiksi tekstimuotoiset aineistot. Tutkittavat tekstit voivat olla melkein mitä vain, kuten tässä tapauksessa kyselylomakkeen avovastauksia. Sisällönanalyysi auttaa muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyn kuvauksen. (Saaranen-Kaup-pinen & Puusniekka 2006.)

6 HOIVAYRITTÄJIEN KOKEMUKSIA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUSETELISTÄ

Haastattelu tehtiin joulukuussa 2015 Vaasan seudulla toimiville palveluseteli yrittäjille. Yhteensä kahdeksan yrittäjää vastasi kyselyyn. Seuraavissa kappaleissa käy ilmi tutkimustulokset.

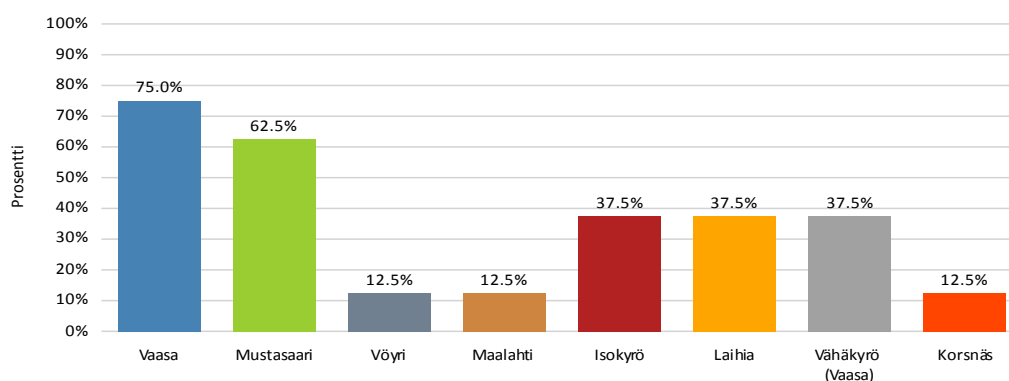
6.1 Hoivayritysten taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä kahdeksan yrittäjää, joista seitsemän vastaajaa oli naisia ja yksi vastaajista oli mies. Yrittäjät olivat syntyneet 1958-85 luvuilla. Heistä jokaisella oli suoritettuna jonkin asteinen sosiaali- ja terveystalon tutkinto. Vastaajista puolet olivat suorittaneet yrittäjän ammattitutkinnon tai vastaavan yrittäjäkoulutuksen. Yrityksistä 12,5 % oli toiminut alalla yli 10 vuotta, 37,5 % olivat toimineet alalla 6-10 vuotta, 25 % 3-5 vuotta ja 25 % 1-2 vuotta. Yrityksistä 62,5 % toimivat osakeyhtiöinä, 12,5 % osuuskuntana ja 25 % toiminimillä. Yritysten päätoimialana olivat, kotipalvelut ja avustustyöt, kotihoito, sosiaalipalvelu, kotisairaanhoido ja muu terveyspalvelu, joten kaikkien yritysten päätoimiala oli sosiaali- ja terveysala. Yrityksistä 87,5 % olivat palkanneet itsensä lisäksi muitakin työntekijöitä. Päätoimisia työntekijöitä yrityksillä oli yhdestä neljäänsataan, lisäksi yrityksillä oli osa-aikaisia työntekijöitä. Yritysten liikevaihto vuonna 2014 oli 25 % alle 20 000 euroa, 25 % 50 000 – 100 000 euroa, 12,5 % 200 000 – 500 000 e, lopuilla yrityksillä liikevaihto oli yli 500 000 yli 5 miljoonaan euroa.

6.2 Yrittäjien kokemukset palvelusetelistä

Vastaajista 25 % koki että yrityksen hoivapalveluiden kysyntä markkinoilla on taantunut, 37,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että yrityksen hoivapalveluiden kysyntä oli vakaa ja 37,5 % oli sitä mieltä, että kysyntä oli kasvava. Vastaajista 37,5 % aikoi lisätä henkilöstöä tulevana vuonna, 2016. 37,5 % ei osannut sanoa lisäävätkö henkilöstöä ja 25,0 % ei aio lisätä henkilöstöä vuonna 2016. Yritysten liiketoiminnallisia tavoitteita olivat nykyisen asiakaskunnan ja toimintatason säilyttäminen, yrityksen kasvu, yrityksen erikoistuminen ja yritystoiminnan monipuolistuminen. Yri-

tykset toimivat Vaasan seudulla (Vaasa, Mustasaari, Vöyri, Maalahti, Isokyrö, Laihia, Vähäkyrö (Vaasa) ja Korsnäs) Monet yrityksistä toimivat useammalla eri kunnalla Vaasan seudulla. 87,5 % vastaajista oli ollut palveluseteliäsiakkaita kaikissa kunnissa joissa, voi toimia palvelusetelituottajana.

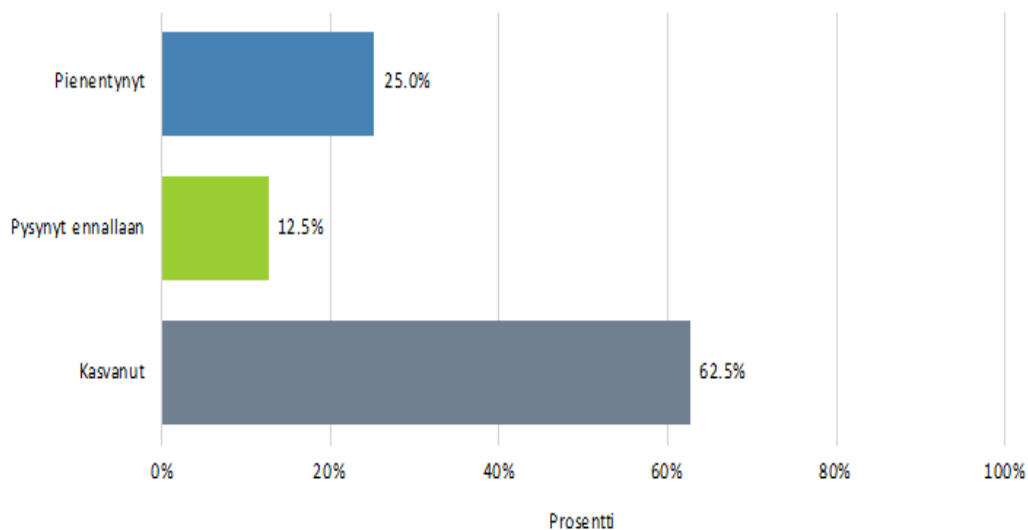


Kuvio 1. Missä kunnissa olette toimineet palveluseteli yrittäjinä.

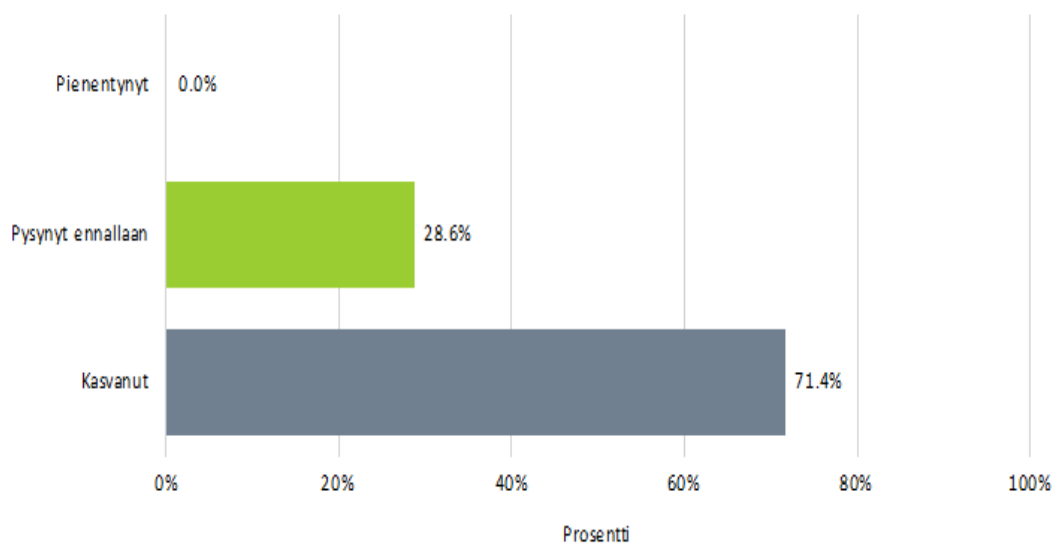
Yrityksistä 87,5 % tuotti tilapäistä kotipalvelua, 75 % säännöllistä kotihoitoa, 87,5 % omaishoitajien sijaispalvelua ja 62,5 % siivouspalvelua. Eniten yritykset tuottivat palveluita säännöllisessä kotihoidossa 62,5 %, omaishoitajien sijaispalvelua 25 % ja siivouspalvelua 12,5 %. Palveluseteliäsiakaskäyntejä yrityksillä oli arviolta viikoittain 2 – 330/ käyntiä. Palveluseteliäsiakkaita yrityksillä oli arviolta yhteensä 4- 35/ asiakasta. Yrittäjistä 62,5 % oli toiminut palvelusetelituottajana jo ennen seudullista palvelusetelimalia.

Yritykset olivat saaneet asiakkailtaan palautetta palvelusetelistä. Kysymys oli numeroitu 4= täysin samaa mieltä, 3= melko samaa mieltä 2= jokseenkin samaa mieltä ja 1= täysin eri mieltä. Kysyttäessä ”Palveluseteli on lisännyt valinnan mahdollisuuksia” olivat yrittäjien asiakkaiden antama palaute ollut, 3,125 eli asiakkaat olivat melko samaa mieltä siitä, että palveluseteli on lisännyt valinnan mahdollisuuksia. Siitä oliko palveluseteli lisännyt tarjottavia palveluita, muodostui keskiarvoksi 2,875, asiakkaat olivat siis melko samaa mieltä. Väite palveluseteli on lisännyt palvelujen saatavuutta, sai keskiarvoksi 2,875, eli asiakkaat olivat melko samaa mieltä,

myös se, että palveluseteli on, parantanut palvelujen laatua sai keskiarvoksi 2,875. Palvelusetelin käyttö on helppoa väitteen keskiarvoksi, muodostui 3, asiakkaat olivat siis melko samaa mieltä väitteestä.

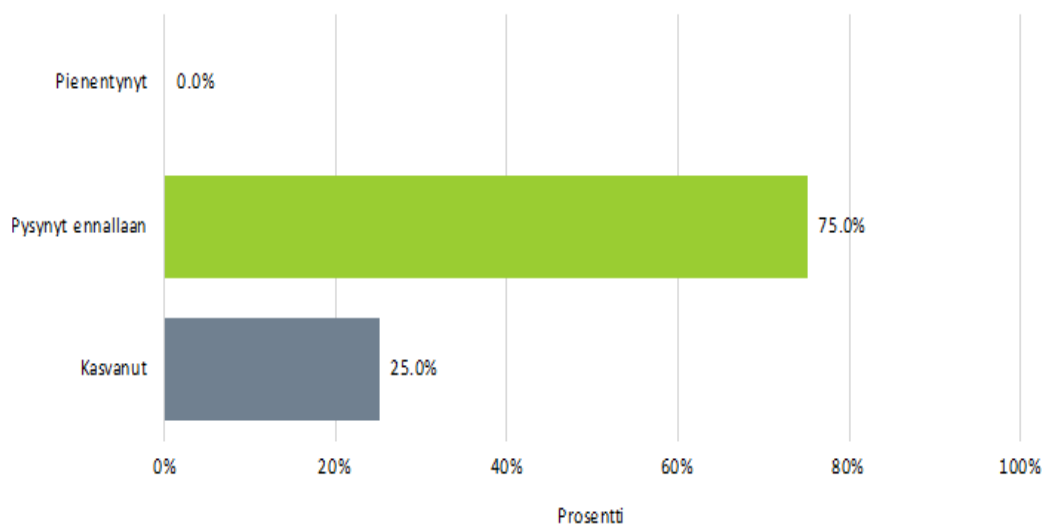


Kuvio 2. Yrityksen asiakasmäärän muutos palvelusetelin käyttöönoton myötä.



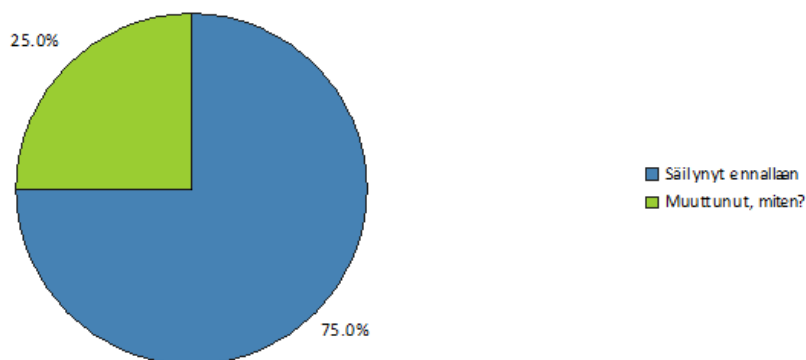
Kuvio 3. Yrityksen liikevaihdon muutos palvelusetelin käyttöönoton myötä.

Palveluntarjontaan palveluseteli oli vaikuttanut 25 % mielestä siten että palveluntarjonta oli kasvanut, 75 % mielestä palveluntarjonta oli pysynyt ennallaan. Yhdenkään yrittäjän mielestä palveluntarjonta ei ollut pienentynyt palvelusetelin myötä. Palveluhinnat olivat 75 % yrityksistä pysyneet samana ja 25 % yrityksistä nousseet. Yrityksien henkilöstömäärä oli pysynyt ennallaan palvelusetelin myötä 37,5 %, kasvanut 50 % ja pienentynyt 12,5 %. Asiakas määrä oli kasvanut 62,5 % yrityksistä palvelusetelin myötä, pysynyt ennallaan 12,5 % ja pienentynyt 25 %.



Kuvio 4. Muutos yrityksen toiminta-alueessa palvelusetelin myötä.

Markkinointitoimenpiteissä ei ollut tapahtunut 75 % yrityksistä muutosta, markkinointitoimenpiteet olivat kasvaneet 12,5 % yrityksistä ja pienentyneet 12,5 % palvelusetelin myötä. Kalustohankinnat yrityksistä 75 % oli pysynyt samana palvelusetelin myötä. 25 % kalustohankinnat olivat kasvaneet. Yhdelläkään yrityksellä kalustohankinnat eivät olleet pienentyneet. Tietotekniikan hyödyntäminen oli kasvanut 75 % yrityksistä palvelusetelin myötä, 12,5 % pysynyt ennallaan ja 12,5 % pienentynyt.



Kuvio 5. Palvelusetelin vaikutus hoitotyöhön.

Hoitotyö oli 75 % mielestä yrittäjistä säilynyt ennallaan. Vastaajista 25 % mielestä hoitotyössä oli tapahtunut muutos palvelusetelin myötä. Vapaasta vastauskentästä huolimatta 25 % vastaajista ei ollut kuitenkaan vastannut, miten palveluseteli oli vaikuttanut hoitotyöhön. Muita vaikutuksia palvelusetelillä yritysten toimintaan oli 50 % mielestä, mutta vastauksissa ei käy vapaasta kentästä huolimatta ilmi, mitä ne ovat. Hyödylliseksi yritykselle palvelusetelin koki 87,5 % ja 12,5 % mielestä palveluseteli ei ollut hyödyllinen. Haitalliseksi palvelusetelin kokivat 57,1 % yrittäjistä ja 42,9 % kokivat että palvelusetelistä ei ollut haittaa yritykselle.

Kyselyssä kysyttiin hoivayrittäjien näkemyksiä palvelusetelin käyttöönoton vaikutuksista seudulla. Vastausvaihtoehtoina 4=täysin samaa mieltä, 3=melko samaa mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä ja 1=täysin eri mieltä, 5= en osaa sanoa. Hoivayrittäjät olivat melko samaa mieltä siitä, että hoivayrittäjyyden näkyvyys on lisääntynyt, keskiarvoksi muodostui 3,375. Yrittäjät olivat myös melko samaa mieltä siitä, että kuntalaisten tietoisuus yksityisistä hoivapalveluista on lisääntynyt palvelusetelin myötä, keskiarvoksi muodostui 3. Siitä, että yksityisten hoivapalveluiden kysyntä on lisääntynyt palvelusetelin myötä, yrittäjät olivat melko samaa mieltä, keskiarvoksi muodostui 2,875. Melko samaa mieltä yritykset olivat siitä, että yksityisten hoivapalveluiden tarjonta oli lisääntynyt palvelusetelin myötä, keskiarvo oli 3,125 ja että palvelurakenne on tullut monipuolisemmaksi keskiarvo 3. Siitä, että yrityksille oli avautunut uusia liiketoimintamahdollisuuksia palvelusetelin myötä, yrittäjät olivat melko samaa mieltä, keskiarvo oli 2.875. Täysin samaa mieltä ja

melko samaa mieltä yritykset olivat siitä, että kilpailu toimialalla oli lisääntynyt palvelusetelin myötä, keskiarvo 3,625. Kun taas siitä, että hoivapalveluiden hinta on noussut, yritykset olivat jokseenkin eri mieltä, keskiarvo 2,375. Lisäksi yritykset olivat melko samaa mieltä, että yrittäjien ja kuntien välinen yhteistyö on lisääntynyt palvelusetelin myötä, keskiarvo 3,125. Jokseenkin eri mieltä yrittäjät olivat siitä, että yrittäjien välinen yhteistyö (keskiarvo 2,625), sekä yrittäjien ja kehittämissyhtöön välinen yhteistyö (keskiarvo 2,75) olisi lisääntynyt palvelusetelin myötä.

Ongelmia yrittäjät kokivat jonkin verran siinä, että palvelun sisällöstä ei ollut varmaa tietoa, asiakaskäynti piteni palvelusetelin takia, asiakas ei antanut palveluseteliä tai oli hukannut palvelusetelin. Ongelmia esiintyi jonkin verran myös siinä että, asiakas ei maksanut omavastuuta, asiakas ei antanut kopiota palvelusetelisopimuksesta, asiakaskäynti oli liian kaukana, asiakas oli tyytymätön palvelupäätökseen ja palveluseleiden tilitys ei onnistunut. Useasti ongelmia yrittäjät kokivat siinä, että asiakkaat eivät osanneet käyttää palveluseteliä.

Yrittäjistä 50 % oli täysin samaa mieltä siinä, että seudullinen palvelusetelijärjestelmä on hyvä, 50 % yrittäjistä oli melko samaa mieltä. Melko samaa mieltä yrittäjät olivat myös siitä, että yhteistyö kunnan viranomaisten kanssa, kehittämissääntöön ja Smartum Oy:n kanssa oli sujuvaa. Melko samaa mieltä yritykset olivat siitä, että palvelusetelikoulutukset olivat hyödyllisiä yritykselle. Jokaisen yrittäjän mielestä seudullinen palveluseteli oli kannattava vaihtoehto tuottaa julkisia sosiaali- ja terveystalvuita Vaasan seudulla ja jokainen yrittäjä aikoi jatkaa palvelusetelituottajana. Yrittäjistä 75 % kannustaisi yrittäjiä lähtemään palvelusetelituottajiksi, kun taas 25 % sanoi että eivät kannustaisi palvelusetelituottajaksi lähtemistä muille yrittäjille.

6.3 Yrittäjien mielipiteitä palvelusetelin käytöstä

Avokysymykset analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Mikä tarkoittaa sitä, että aineistoa tarkasteltiin eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Yhteensä avokysymyksiä oli neljä. Jokaisen kysymyksen vastaukset käytiin läpi huolellisesti ja jokainen yhtäläinen vastaus numeroitiin samalla numerolla, jolloin muodostui yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Yrittäjiltä kysyttäessä mitkä ovat kolme tärkeintä syytä, jos palveluseteli on hyödyllinen, nousi sisällönanalyysissä esille mm. markkinointi, maksuvarmuus, laatu ja asiakkaan valinnan vapaus. Yrittäjien mielestä asiakkaita oli helpompi saada palvelusetelillä, eikä erillistä mainontaa tarvittu, ja palveluseteli mahdollistaa uudet asiakaskontaktit. Liikevaihdosta suurin osa tuli palveluseteliasiakkaista. Lisäksi palveluseteli lisää yrityksen tunnettavuutta. Yrittäjät pitävät kuntaa luotettavana palveluiden maksajana, lisäksi palveluseteli auttaa asiakasta valitsemaan haluamansa palveluyrittäjän ja on taloudellinen tuki asiakkaalle. Yrittäjien mielestä myös palvelun laatu parani, asiakkailta oltava aika palvelusetelillä on yksityisellä puolella mi-nimissään 30 minuuttia, kun taas kunnallisella puolella minimi aika yrittäjän mukaan on 5 minuuttia. Yrittäjät olivat myös sitä mieltä, että asiakas sai näin yksittäistä ja aidosti välittävää hoitoa. Eräs yrittäjä totesi myös, että palveluseteli olisi hyödyllinen, jos niitä myönnettäisiin.

Kysyttäessä yrittäjien mielipidettä siihen mitkä ovat kolme tärkeintä syytä, jos palveluseteli on haitallinen, esiin nousi sisällönanalyysissa, palvelusetelin huono saatavuus, yrittäjien työllistäminen, palvelusetelin epävarmuus ja matkakulut. Jokainen yrittäjästä mainitsi palvelusetelin käytön jatkuvuuden epävarmuuden ja liiketoiminnan riippuvuuden kaupungin päätöksistä. Yrittäjien mielestä kaupunki jakaa huonosti palveluseleitä, lisäksi kunnalta tulevien asiakaspäätösten teko kestää joskus kauan, mitä asiakkaiden on vaikea ymmärtää. Yrittäjiltä oli lähtenyt pois itse maksavia asiakkaita, sillä kunta ei myönnä palveluseteliä. Asiakkailta oli myös huonontunut palveluiden laatu, sekä kustannukset ovat nousseet, sillä palveluseteliä ei oltu enää myönnetty.

”Asiakkaalla ei oikeasti ole valinnan mahdollisuutta, jos kaupunki katsoo, että mahtuu omaan tuotantoon, ottavat asiakkaan kylmästi pois yrittäjältä. Yrittäjät vastaavat kasvaneeseen kysyntään lisäämällä henkilökuntaa, ja sitten yhtäkkiä kaupunki vetääkin palvelusetelin pois. Esimerkiksi ensi vuodesta ei ole tietoa ketkä asiakkaat jatkavat palvelusetelillä ja ketkä ei. Osalla asiakkaista ei ole varaa maksaa suoraan yrittäjälle palveluja.”

Yrittäjät kokevat, että heillä on yksipuolinen suhde kunnan kanssa, kunta määrää vaatimuksista ja säännöistä, joihin yrittäjän on joko mukauduttava tai lopetettava toiminta. Lisäksi yrittäjät totesivat, että palveluseteli aiheuttaa runsaasti ylimääräistä työtä, kuten käynti raporttien kuittaus ja hallinnolliset työt. Lisäksi eräs yrittäjästä koki ongelmaksi, että palveluseteliyrittäjä ei saa laskuttaa matkakorvauksia, mikä on mahdoton yhtälö maaseuduilla joissa välimatkat ovat pitkiä.

Sisällönanalyyysissä nousi esille myös se, että yrittäjät olivat kohdanneet myös muita ongelmatilanteita. Eräs yrittäjä koki, että omaisille ei oltu annettu tarkkaa tietoa palvelusetelin käytöstä. Yrittäjä totesi, että palvelusetelin omavastuuosuudesta olisi hyvä jo kotipalveluohjaajan kertoa, kun on ensimmäinen kotikäynti ja hoitoa vasta kartoitetaan.

”Jos palvelun tarve kasvaa esim. sairaalajakson jälkeen, yrittäjä voi menettää asiakkaan koska seteleitä ei myönnetä, yrittäjää ei kutsuta edes kotiutusneuvotteluun, vaikka olisi hoitanut monta vuotta ko. asiakasta. Mielestäni epäoikeudenmukaista.”

Kaksi yrittäjää kokivat, että kunnalla kestää päätösten teossa aivan liian kauan. Toinen yrittäjästä oli käynyt jo toista kuukautta asiakkaan luona, ilman että asiakas tiesi lopullista hintaa palvelulle. Yrittäjä koki, että asiakkaalle on kurja lähettää kahden kuukauden lasku kerralla, varsinkin jos summa on paljon odotettua suurempi. Toinen yrittäjä totesi, että palveluseteleitä ei saada ajoissa, sillä palveluohjaajat eivät kerkeä niitä kirjoittamaan.

Kysyttäessä yrittäjiltä, miten he haluaisivat palvelusetelijärjestelmää kehitettävän, yksi yrittäjä vastasi mm. että palveluseteli pitäisi ottaa myös Vaasan seudulla käyttöön ainakin myös hammashoidossa, jalkahoidossa sekä fysikaalisissa hoidoissa. Lisäksi yrittäjät vastasivat, että asiakkailta täytyisi olla valinnanvapaus valita kunnallisen ja yksityisen puolelta, eikä palveluseteleitä saisi evätä, varsinkaan jos asiakasta on hoitanut sama yritys jo vuosia, ja palveluun ollaan oltu tyytyväisiä. Yrittäjien mielestä palveluseteliä ollaan ajamassa alas Vaasan seudulla, joka taas vaikuttaa palveluiden laatuun. Yrittäjien mielestä kaupungin ja yrittäjien välinen yhteistyö pitäisi olla sujuvampaa, esim. päätökset palvelusetelistä pitäisi saada nopeammin. Erään yrittäjän mielestä omaishoitoon pitäisi saada enemmän seteleitä, sillä se on yrittäjän mielestä tällä hetkellä huonoiten hoidettu asiakaskunta. Yrittäjät olivat myös sitä mieltä, että tasasummainen palveluseteli olisi parempi vaihtoehto kuin tulosidonnainen. Palveluseteliin pitäisi saada myös, erään yrittäjän mielestä, edes jonkinlainen kilometrikorvaus laskutettavaksi, sillä tällä hetkellä palveluseteliyrittäjä ei saa laskuttaa matkakorvauksia, mikä on mahdoton yhtälö maaseuduilla, pitkien matkojen takia, jolloin palvelusetelistä saatava kate jää hyvin pieneksi. Eräs yrittäjä ehdotti myös, että Smartum Oy:n päähän kehitettäisiin rahojen palautus ominaisuus. Käytännössä se tarkoittaisi sitä, että jos palveluseteliyrittäjä huomaa, että rahaa on liikaa Smartum Oy:n päässä, voisi yrittäjä palauttaa sen takaisin kiertoon kaupungille. Sillä yrittäjän mukaan palveluohjaajat eivät yleensä sulje palveluseteliä, odottavat vain sen automaattista umpeutumista ja rahojen palautumista.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa on tarkoitus pohtia palvelusetelin käytön vaikutusta hoitotyöhön, hoitohenkilökunnan määrään ja asiakkaiden määrään. Lisäksi pohditaan palvelusetelin hyödyllisyyttä yrittäjien näkökulmasta. Lopuksi käydään vielä läpi palvelusetelin käytössä ilmenneitä ongelmia, tutkimuksen etiikkaa sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

7.1 Palvelusetelin käytön vaikutus hoitotyöhön

Vaasan seudulla palveluseteliä käytetään kotipalveluun (Yrityksistä 87,5 % tuotti tilapäistä kotipalvelua) säännöllistä kotihoitoa (75 % yrityksistä), omaishoitajien sijaispalvelua (87,5 % yrityksistä) ja siivouspalvelua (62,5 % yrityksistä). 62,5 % yritysten tuottamasta palvelusta oli säännöllistä kotihoitoa, omaishoitajien sijaispalvelua oli 25 % ja siivouspalvelua 12,5 %.

Yrittäjistä 75 % oli sitä mieltä, että palvelun tarjonta oli pysynyt ennallaan palvelusetelin käyttöönoton myötä. 25 % yrittäjistä taas oli sitä mieltä, että palveluntarjonta oli kasvanut palvelusetelin myötä. Yrityksistä 75 % toiminta-alue oli pysynyt ennallaan palvelusetelin myötä, yrityksistä 25 % toiminta-alue oli kasvanut palvelusetelin käyttöönoton jälkeen. Toiminta-alue ei ollut pienentynyt yhdelläkään yrityksellä palvelusetelin käyttöönoton jälkeen.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että yrittäjien asiakkaat olivat melko samaa mieltä siitä, että palveluseteli oli lisännyt valinnan mahdollisuuksia, tarjottavia palveluita, palveluiden saatavuutta ja palveluiden laatu oli parantunut. Lisäksi asiakkaat olivat melko samaa mieltä siitä, että palvelusetelin käyttö oli helppoa.

Suurimmalla osalla yrityksistä asiakasmäärä oli kasvanut palvelusetelin käyttöönoton myötä (62,5 %). Asiakasmäärä oli kuitenkin myös pienentynyt 25 % yrityksistä ja 12,5 % pysynyt samana kuin ennen palveluseteliä. Yrityksistä 71,4 % liikevaihto oli kuitenkin kasvanut palvelusetelin myötä, eikä yhdenkään yrittäjän mielestä liikevaihto ollut pienentynyt palvelusetelin käyttöönoton jälkeen. Voidaan siis

todeta, että palveluseteli vaikuttaa positiivisesti yrityksen kasvuun ja liikevaihtoon. Yrittäjistä 25 % oli sitä mieltä, että palveluntarjonta oli kasvanut ja 75 % oli sitä mieltä, että palveluseteli ei ollut vaikuttanut palveluntarjontaan. Palveluntarjonta ei ollut pienentynyt palvelusetelin käyttöön oton myötä. Palveluhintoihin palveluseteli oli vaikuttanut siten että, 25 % yrityksistä palveluhinnat olivat nousseet. Muilla yrittäjillä palveluidenhinnat olivat pysyneet samana.

Yrittäjät kokivat, että palvelusetelin myötä yrityksen markkinointi oli helpottunut. Palvelusetelillä oli helpompi saada uusia asiakkaita, eikä erillistä mainontaa välttämättä tarvitse, tutkimuksessa kävi kuitenkin ilmi että 75 % yrittäjistä markkinointitoimenpiteet olivat pysyneet samana kuin ennen palvelusetelin käyttöönottoa ja 25 % markkinointitoimenpiteet olivat jopa nousseet palvelusetelin käyttöön oton jälkeen. Vain yhdellä yrityksellä markkinointitoimenpiteet olivat pienentyneet, vaikka sisällönanalyysissa kävi ilmi, että jokainen yrittäjästä oli maininnut, että markkinointitoimenpiteet olivat helpottuneet palvelusetelin käyttöön oton myötä. Yrittäjät olivatkin melko samaa mieltä siitä, että hoivayrittäjyyden näkyvyys oli lisääntynyt palvelusetelin käyttöön oton myötä.

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että asiakas määrä oli kasvanut suurimmalla osalla yrityksistä palvelusetelin käyttöön oton myötä. Kalustohankinnat olivat kuitenkin pysyneet samana 75 % yrityksistä. Yhdelläkään yrityksellä kalustohankinnat eivät olleet pienentyneet palvelusetelin käyttöön oton jälkeen. Tietotekniikkaa oltiin hyödynnetty 75 % yrityksistä enemmän palvelusetelin käyttöön oton jälkeen. Voidaan siis todeta, että palveluseteli lisää tietotekniikan käyttöä, sillä esim. yritykset joutuvat käyttämään sähköistä potilastietojärjestelmää toimiessaan palvelusetelituottajana. Kuitenkin yhdellä yrityksellä tietotekniikan hyödyntäminen oli jopa pienentynyt ja yhdellä pysynyt samana.

Hoitotyössä oli tapahtunut yrittäjistä 25 % mielestä muutos, vapaasta vastauskennästä huolimatta, nämä yrittäjät eivät olleet vastanneet, miten palveluseteli oli vaikuttanut itse hoitotyöhön. 75 % yrittäjistä oli sitä mieltä, että itse hoitotyö oli pysynyt samana palvelusetelin käyttöönoton myötä. Palveluseteli oli kuitenkin vaikuttanut yrittäjien mielestä siten että palvelurakenne oli tullut monipuolisemmaksi, yksityisten hoivapalveluiden tarjonta oli lisääntynyt ja että yrityksille oli avautunut

uusien liiketoimintamahdollisuuksien palvelusetelin myötä. Palveluseteli avaa siis lisää mahdollisuuksia hoivayrittäjyyteen ja lisää asiakkaiden valinnan vapautta. Yrittäjien mielestä kilpailu toimialalla oli myös lisääntynyt palvelusetelin myötä, mikä on tarkoituskin, että markkinat ovat toimivat ja että asiakkaan valinnan vapaus lisääntyy ja hoitotyön laatu paranee.

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että palveluseteli on yrittäjien mielestä kannattava vaihtoehto tuottaa julkisia sosiaali- ja terveystalouksia ja jokainen yrittäjästä aikoo myös jatkaa palvelusetelituottajana. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että yksityisillä yrityksillä on enemmän aikaa potilaille. Yrittäjillä on tarve pitää asiakkaat tyytyväisinä, jotta asiakkaat pysyvät yrittäjän hoivapalvelun piirissä. Tämä näkyy myös siinä, että yrityksillä minimi aika minkä he viettävät asiakkaan luona on puoli tuntia, kun taas kaupungin tuottamana palvelun minimi aika on viisi minuuttia. Näin ollen voidaan todeta, että asiakkaat, jotka ostavat hoivan palvelusetelillä yksityisiltä hoivayrittäjiltä, saavat hoidosta enemmän vastinetta.

7.2 Palveluseteliasiakkaiden vaikutus hoitohenkilökunnan määrään

Tutkimuksessa selvisi, että yrityksistä 50 % henkilöstön määrä oli kasvanut palvelusetelin käyttöönoton myötä. 37,5 % henkilöstömäärä oli pysynyt ennallaan ja 12,5 % henkilöstömäärä oli pienentynyt palvelusetelin käyttöönoton jälkeen. Voidaan siis todeta, että palveluseteli on vaikuttanut positiivisesti yrityksen kasvuun, sillä 50 % yrityksistä oli ottanut lisää henkilökuntaa töihin palveluseteliasiakkaiden lisääntyessä. Yrittäjät olivatkin melko samaa mieltä siitä, että palveluseteli on lisännyt yksityisten hoivapalveluiden kysyntää. Yrittäjistä 37,5 % olikin sitä mieltä, että hoivapalveluiden kysyntä oli kasvava markkinoilla, samoin 37,5 % yrittäjistä oli sitä mieltä, että hoivapalveluiden kysyntä markkinoilla oli vakaa. 25 % yrittäjistä koki kuitenkin, että yrityksen hoivapalveluiden kysyntä markkinoilla oli taantuva. Tulevana vuonna 2016, vastaajista 37,5 % aikoi lisätä henkilöstöä, 25 % ei aikonut lisätä henkilöstöä tulevana vuonna 2016 ja 37,5 % eivät olleet varmoja lisäävätkö henkilöstöä tulevana vuonna.

Tutkimuksessa nousi myös esiin yrittäjien epävarmuus palvelusetelinkäytön jatkuvuudesta, mikä vaikuttaa omalta osin siihen uskaltavatko yrittäjät lisätä enempää hoitohenkilökuntaa. Yrittäjät kokivat liiketoiminnan olevan riippuvainen kaupungin päätöksistä, mikä tuo epävarmuutta. Uusien asiakkaiden lisäksi palveluseteli lisäsi yrittäjien mielestä työtä, myös hallinnollisella puolella ja yrittäjien on mukautettava kunnan määräämiin vaatimuksiin ja sääntöihin. Eli vaikka tutkimuksessa kävi ilmi, että palveluseteli on lisännyt asiakasmääriä, sekä työmäärää muutenkin, kuten esim. hallinnolliset tehtävät ovat lisääntyneet, yritykset olivat kuitenkin epävarmoja palvelusetelitoiminnan jatkuvuudesta ja siitä että pysyivätkö asiakkaat heillä jatkossakin. Yrittäjät olivat sitä mieltä, että palvelusetelitoimintaa oltiin ajamassa alas Vaasan seudulla, joka vaikuttaa varmasti siihen uskaltaako yritys palkata lisää työvoimaa.

7.3 Palvelusetelin vaikutus asiakkaiden määrään

Yrityksillä oli palveluseteliasiakaskäyntejä viikoittain arviolta 2-330/ käyntiä. Yhteensä palveluseteliasiakkaita eri yrityksillä oli 4 – 35/ asiakasta. Ennen seudullista palvelusetelimallia yrittäjistä 62,5 % oli toiminut palvelusetelituottajana, 62,5 % yrittäjistä myös asiakas määrä oli kasvanut palvelusetelin käyttöön oton myötä. Yhdellä yrityksellä asiakas määrä oli pysynyt samana ja kahdella yrityksistä pienentynyt. Voidaan siis todeta, että suurimmalla osalla yrityksistä asiakkaiden määrä oli lisääntynyt palvelusetelin myötä.

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että palveluseteli helpottaa asiakkaiden saantia. Yrittäjät olivat melko samaa mieltä siitä, että palveluseteli oli vaikuttanut kuntalaisten tietoisuuteen yksityisistä hoivapalveluista, mikä helpottaa asiakkaiden saantia.

Palvelusetelin hyvä puoli on myös se, että se lisää asiakkaiden valinnan mahdollisuutta. Asiakkailla on mahdollisuus valita yksityisen ja kunnallisen palvelun väliltä, lisäksi kunta on luotettava maksaja ja taloudellinen tuki asiakkaalle, jos asiakas valitsee, että haluaa ostaa palvelun yksityiseltä hoivayrittäjältä.

7.4 Palvelusetelin hyödyllisyys yrittäjien näkökulmasta

Yrittäjät olivat melko samaa mieltä siitä, että palveluseteli on hyödyllinen yritykselle. Jokaisen yrittäjän mielestä palveluseteli oli kannattava vaihtoehto tuottaa julkisia sosiaali- ja terveystalvueluita ja jokainen yrittäjistä aikoi jatkaa palveluseteli tuottajana.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että palveluseteliyrittäjänä toimiminen helpotti markkinointia ja lisäsi kuntalaisten tietoutta yrityksistä jotka toimivat palvelusetelimarkkinoilla. Välttämättä lisä markkinointia ei tarvittu ja kuntalaiset valitsivat itse yrittäjän markkinoilta, jos haluavat ostaa tarvittavan palvelun yksityiseltä hoivayrittäjältä. Myös ihmisillä joilla ei ole niin paljoa varallisuutta, on mahdollisuus ostaa palvelusetelillä palvelu yksityisiltä hoivayrittäjiltä, joka lisää yritysten markkinoita. Lisäksi kunta on luotettava maksaja, jolloin yritysten ei tarvitse pelätä sitä, että asiakas ei maksakaan palvelua. Hyödyllistä yrityksille on myös se, että asiakkaiden mielestä palveluseteli oli lisännyt valinnan mahdollisuuksia, tarjottavia palveluita, palveluiden saatavuutta ja että palveluiden laatu oli parantunut. Lisäksi asiakkaiden mielestä palvelusetelin käyttö oli helppoa, mikä myös edistää palvelusetelin käytön jatkuvuutta. Yrittäjät olivat huomanneet, että asiakkaita on helpompi saada palvelusetelillä ja että se mahdollistaa uudet asiakaskontaktit. Yrittäjät olivat myös huomanneet, että palveluseteli lisää yrityksen tunnettavuutta.

Palvelusetelin myötä myös palvelurakenne oli tullut monipuolisemmaksi ja yrityksille oli avautunut uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Palveluseteli avaa näin ollen lisää mahdollisuuksia hoivayrittäjyyteen ja voi vaikuttaa myös yrityksen toiminta-alueen kasvuun, 25 % yrittäjistä toiminta-alue oli kasvanut palvelusetelin käyttöön oton myötä. Lisäksi voitiin todeta, että palveluseteli vaikutti positiivisesti yrityksen kasvuun ja liikevaihtoon. Suurin osa yrittäjien liikevaihdosta tuli palveluseteli-asiakkaista.

7.5 Palvelusetelin käytön ongelmat

Yrittäjät toivat esille myös palvelusetelin käytössä esiintyneitä ongelmia. Ongelmia oli esiintynyt jonkin verran siinä, että palvelun sisällöstä ei ollut varmaa tietoa, asiakaskäynti oli pidentynyt palvelusetelin takia, asiakas ei ollut antanut palveluseteliä tai oli hukannut sen, asiakas ei ollut maksanut omavastuuosuutta, tai asiakas ei antanut kopiota palvelusetelisopimuksesta. Myös siinä, että asiakaskäynnit olivat liian kaukana, esiintyi ongelmia. Lisäksi asiakkaat olivat olleet tyytymättömiä palvelupäätöksiin ja palveluseleiden tilitys ei aina onnistunut. Useasti yrittäjät kokivat ongelmia siinä, että asiakas ei osannut käyttää palveluseteliä.

Yrittäjät toivat esille, että palveluseteli on haitallinen sen vuoksi että, asiakkaiden on vaikea saada palveluseteliä, lisäksi se työllistää paljon yrittäjiä ja palveluseteli-toiminnan jatkuvuus on epävarmaa. Yrittäjien mielestä kaupunki jakaa huonosti palveluseleitä ja päätökset siitä saako asiakas palvelusetelin käyttöönsä ovat usein hitaita. Yrittäjiltä oli lähtenyt pois myös itse maksavia asiakkaita, sen vuoksi että kunta ei ollut myöntänyt heille palveluseteliä. Joiltakin asiakkailta oli myös lopetettu palvelusetelin myöntäminen, jolloin palveluiden laatu oli huonontunut. Palvelusetelin huono puoli on se, että liiketoiminta on riippuvainen kaupungin päätöksistä.

7.6 Tutkimuksen eettisyys

Eettiset kysymykset ovat tutkimusta tehdessä tärkeitä, se on kaiken tieteellisen toiminnan ydin. Pietarinen on laatinut vuonna 2002 kahdeksan eettisen vaatimuksen listan, joka on erinomainen apu pohtimaan tutkimuksen eettisyyttä. Ensimmäisenä kohtana on älyllisen kiinnostuksen vaatimus, työn tekijä on kiinnostunut uuden informaation hankkimisesta palvelusetelin palvelutuottaja yrittäjän näkökulmasta. Toisena vaatimuksena on tunnollisuus, tutkijan on paneuduttava tunnollisesti alaansa, jotta hankittu ja väitetty informaatio olisi niin luotettavaa kuin mahdollista. Kolmantena on rehellisyyden vaatimus. Tässä tutkimuksessa eettisyys otettiin huomioon myös siten että toimittiin rehellisesti ja tarkasti koko tutkimuksen ajan. Lisäksi tutkittavan yksityisyys, luottamuksellisuus ja fyysinen että psyykinen koskemattomuus turvattiin.

Tutkimus täytettiin nimettömänä nettikyselynä. Kyselyn alussa oli saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen tavoite, tarkoitus, luottamuksellisuus, aikataulu, aineiston säilyttäminen ja hävittäminen sekä tutkittavan oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. Tutkimuksen tekijä sai vain ja ainoastaan yhteenvedon tutkimusaineistosta, eikä tutkija ole nähnyt pelkästään yhdenkään vastaajan vastauksia, mikä lisää myös tutkimuksen eettisyyttä. Yhteenvedoa tutkimustuloksista säilytettiin tietokoneella salasanan takana.

Neljäntenä on vaaran eliminoiminen, eli sellaisesta tutkimuksesta on pidättäydyttävä, joka voi tuottaa kohtuutonta vahinkoa. Tutkimusetiikan mukaisesti tutkijan tulee minimoida haittojen ja epämukavuuksien riski (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177). Tämä tutkimus ei ole haitallinen vastaajille, sillä tarkoituksena ei ollut kysyä tutkittavien sensitiivisiä ja henkilökohtaisia tietoja.

Tutkittavat vastasivat nimettöminä netin kautta kyselyyn, jossa oli kysymyksiä yrityksen liiketoiminnan muutoksista palvelusetelin käyttöönoton jälkeen. Kahdellakymmenelläyhdeellä eri yrittäjällä on itsemääräämisoikeus, mikä tarkoittaa sitä, että osallistuminen on vapaaehtoista ja siitä on mahdollista kieltäytyä. Tutkittaville annettiin mahdollisuus esittää kysymyksiä, kieltäytyä antamasta tietojaan ja keskeyttää tutkimus. Tutkimuksesta ei koitunut henkisiä, sosiaalisia, taloudellisia tai muita haittoja vastaajalle.

Viidentenä on ihmisarvon kunnioittaminen, eli tutkimuksen tekeminen ei saa loukata ihmisarvoa yleisesti tai kenenkään moraalista arvoa. Kuudentena vaatimuksena on sosiaalisen vastuun vaatimus, tutkijan tulee vaikuttaa siihen omalta osaltaan, että tieteellistä informaatiota käytetään eettisten vaatimusten mukaisesti. Seitsemäntenä vaatimuksena on ammatinharjoituksen edistäminen, mikä tarkoittaa sitä, että tutkijan tulee toimia tavalla, joka edistää tutkimuksen tekemisen mahdollisuuksia. Kahdeksantena vaatimuksena on kollegiaalinen arvostus, mikä tarkoittaa sitä, että tutkijoiden tulee suhtautua toisiinsa arvostavasti. Nämä kahdeksan kysymystä ovat hyviä pohdittavaksi opinnäytetyötä tehdessä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 172.)

Helsingin julistuksen lisäksi American Nurses Association (ANA) ohjaa hoitotieteellistä tutkimusta. ANA julkaisi vuonna 1995 hoitotieteellisen tutkimuksen eettiset ohjeet, joissa kuvataan yhdeksän tutkijan eettistä periaatetta. Periaatteena tutkimusetiikassa on, että tutkimuksen oikeutuksen lähtökohtana on sen hyödyllisyys. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177.)

Tässä tutkimuksessa hyöty kohdistuu moniin eri osapuoliin, myös tutkimukseen osallistuviin henkilöihin. Lisäksi tutkimus on Vaasan alueen kunnille hyödyllinen, sekä palvelusetelin palvelutuottaja yrittäjien asiakkaille. Opinnäytetyö voi olla hyödyllinen myös muualla Suomessa.

7.7 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyötä tehtäessä esiin nousevat jatkotutkimusaiheet ovat tuotantotalouteen ja liiketalouteen painottuvia. Tämän työn tarkoitus oli selvittää palvelusetelin toimivuutta ainoastaan yrittäjien näkökulmasta hoitotyön kannalta. Opinnäytetyn tarkoituksena ei ole tutkia tuotantotaloudellista ja liiketaloudellista puolta. Lisäksi opinnäytetyössä ei ole tutkittu asiakkaan, kunnan ja yrittäjien henkilöstön mielipiteitä.

Olisi tärkeää, että jatkossa tutkittaisiin palveluseteliprosessin nykytilannetta ja sitä mitä mahdollisia kehittämistoimenpiteitä voitaisiin jatkossa tehdä palvelusetelitoiminnan kehittämiseksi. Koska tutkimus tehtiin vain yrittäjien näkökulmasta ja esille nousi että, palvelusetelin myöntäminen on hidasta ja yrittäjät eivät luota palvelusetelitoiminnan jatkuvuuteen, olisi hyvä tehdä jatkotutkimuksia myös kaupungin ja asiakkaiden näkökulmasta. jotta saataisiin laaja käsitys palvelusetelin toimivuudesta. Tavoitteena olisi, että kaikki osapuolet ymmärtävät toimintaketjun samoin ja toiminta olisi systemaattista, vakioitua ja ohjeet olisivat selkeät kaikille osapuolille, mikä lisäisi asiakastytyväisyyttä ja tehokkuutta.

Jatkotutkimusta voitaisiin tehdä kaupungin palvelusetelien myöntämisestä ja mahdollisista ongelmista ja siitä miten palveluseteli prosessia voitaisiin nopeuttaa ja miten prosessin häiriöttömyys saataisiin taattua. Tavoitteena olisi kaupungin prosessin toimivuuden selvittäminen ja nopeuden lisääminen palveluseteli toimintaan.

Näin saataisiin lisättyä yrittäjien varmuutta palveluseteliin ja sillä olisi työllisyyttä lisääviä vaikutuksia. Tutkimuksessa kävi ilmi, että 25 % yrittäjistä ei suosittelisi palvelusetelituottaja yrittäjäksi lähtemistä uusille yrittäjille, syytä tähän ei tutkimuksessa selvinnyt, mutta luultavasti syy siihen on liiketaloudellinen. Yrittäjät ovat jo valmiiksi epävarmoja palveluseteli markkinoista, eivätkä luultavasti sen vuoksi haluaisi lisää kilpailua markkinoille. Olisi tärkeää tehdä siis lisätutkimuksia myös siitä, miten palvelusetelistä saataisiin yrittäjille varmempi tulolähde.

LÄHTEET

Alastalo, M & Borg, S. 2010: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/numeroluku-taito/raportointi.html>

Alkio, M. 2011. Terveyden kustannuksella, miksi terveydenhuolto järjestelmää on uudistettava? WSOY.

Ekroos, V. 2004. Terveydenhuollon palvelutuotanto, yksityisesti vai julkisesti. Talentum.

HE 20/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta. <https://www.edilex.fi/he/20090020>

Hibb, L& Warner, M.E. 2008 Market forces for the unemployed? Training vouchers in Germany and The USA. *Social Policy & Administration* 41 (1), 77-101.

Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. 1 painos. WSOY.

Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kvantitatiivisen analyysin perusteet. Viitattu 13.3.2016. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>

Lahtinen, P. 2008. Omaishoitajan kasvu, Omaisen auttajana. SMS-tuotanto OY.

L 20.1.1978/38. Kuluttajansuojalaki, 2016. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaali-huollon%20asiakkaan%20asemasta>

L 22.7.2011/922. Palvelusetelilaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>

Palveluseteli Mikkelin seudulla vuonna 2010- lehtinen. Mikkelin Seudun sosiaali- ja terveystoimi. Mikkelin seudun elinkeinoyhtiö.

Projektisuunnitelma 2014. Hyvinvointialan yrittäjyyden kehittäminen Vaasan seudulla 1.1.2012-30.6.2014.

Puolistrukturoitu haastattelu. Tilastokeskus 2016. Viitattu 28.1.2016. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>

Rissanen, S. & Sinkkonen, S. 2004. Hoivayrittäjyys. PS-kustannus.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Sisällönanalyysi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.01.2016 <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.02.2016. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.

Saarikoski, S. 2015. VASEK. Haastattelu 10.9.2014.

Sievänen, N. 2010. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli hoivayrittäjän näkökulmasta, pro gradu. Viitattu 13.12.2015. http://www.miset.fi/resources/public/PalveluLT/Palveluseteli/Pro%20gradu_Noora%20Siev%C3%A4nen_221010.pdf

STM 2007. Palvelusetelin käyttö kunnissa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:38. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM 2008. Palvelusetelin käyttöalan laajentaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:32. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö.

Suominen, K & Vuorinen, M. 1999. Kotihoidon arki ja etiikka. STUDIA.

Suvikas, A & Laurell, L. & Nordman, P. 2013. Kuntouttava lähihoito.7., uudistettu painos. EDITA.

Smartum Oy. 2015. Viitattu 11.12.2015. [https://www.smartum.fi/fi/palvelusetelit/kayttokohdehaku?service_type=service-coupon&item\[\]=93320&item\[\]=93347&item\[\]=93386&item\[\]=93365&item\[\]=93350&keywords=&city=&op=Hae+k%C3%A4ytt%C3%B6kohteita](https://www.smartum.fi/fi/palvelusetelit/kayttokohdehaku?service_type=service-coupon&item[]=93320&item[]=93347&item[]=93386&item[]=93365&item[]=93350&keywords=&city=&op=Hae+k%C3%A4ytt%C3%B6kohteita)

Strukturoitu haastattelu. Tilastokeskus 2016. Viitattu 28.1.2016. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>

Tenhunen, L. 2004. Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla. 2.painos. Yrityssanoma oy.

LIITE 1



Arvoisa yrittäjä,

Olen terveydenhoitajaopiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta. Teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Tutkimukseni tavoitteena on selvittää palvelusetelituottajina toimivien yrittäjien kokemuksia seudullisesta palvelusetelistä Vaasan seudulla. Tutkimukseni toimeksiantaja on Vaasanseudun Kehitys Oy eli VASEK.

Vastaamalla kyselyyn annatte ainutlaatuista tietoa palvelusetelin vaikutuksista ja pääsette vaikuttamaan palvelusetelin kehittämiseen. Antamanne vastaukset käsitellään luottamuksellisina ja tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina. Kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista ja lomakkeet hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Kiitos!

Heidi Alasalmi

KYSELY VAASANSEUDUN PALVELUSETELITUOTTAJILLE

Arvoisa vastaaja, tutkimuksen onnistumiselle on tärkeää, että pyritte vastaamaan kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti.

YRITTÄJÄN TAUSTATIEDOT

1. Syntymävuosi _____
2. Sukupuoli
 - Nainen
 - Mies
3. Ammatillinen koulutus
 - Yliopistotutkinto, mikä _____
 - Ammattikorkeakoulututkinto, mikä _____
 - Opistoasteen tutkinto, mikä _____
 - Ammattitutkinto, mikä _____
 - Muu, mikä _____
 - Ei ole
4. Oletteko suorittanut yrittäjän ammattitutkinnon tai sitä vastaavan yrittäjäkoulutuksen?
 - Kyllä
 - En

5. Kuinka kauan olette toimineet yrittäjänä hoiva-alalla?
- Alle Vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

YRITYKSEN TAUSTATIEDOT

6. Yrityksen perustamisvuosi _____

7. Yhtiömuoto

- Toiminimi
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö
- Osakeyhtiö
- Osuuskunta
- Muu, mikä _____

8. Mikä on yrityksenne päätoimiala?

9. Kuinka monta henkilöä yrityksenne työllistää tällä hetkellä?

- Toimin yksin

_____ Päätoimista työntekijää

_____ Osa-aikaista työntekijää

10. Mikä oli yrityksenne liikevaihto viime tilikaudella (2014)?

- Alle 20 000 euroa
- 20 000 – 50 000
- 50 000 – 100 000
- 100 000 – 200 000
- 200 000 – 500 000
- 500 000 – 1 miljoona
- 1 – 5 miljoonaa
- yli 5 miljoonaa

11. Millainen kysyntä yrityksenne hoivapalveluilla on markkinoilla?

- Kasvava
- Vakaa
- Taantuva

12. Aiotteko lisätä henkilöstöä tulevana vuonna?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

13. Mitkä ovat yrityksenne liiketoiminnalliset tavoitteet?

Nykyisen asiakaskunnan ja toimintatason säilyttäminen

Yrityksen kasvu

Yrityksen erikoistuminen

Yritystoiminnan monipuolistaminen

Muu, mikä? _____

KOKEMUKSET SEUDULLISESTA PALVELUSETELISTÄ

14. Missä kunnissa olette tuottaneet palveluja palveluseteliasiakkaille?

Vaasa

Mustasaari

Vöyri

Maalahti

Isokyrö

Laihia

Vähäkyrö (Vaasa)

Korsnäs

15. Mitä palveluita olette tuottanut palveluseteliasiakkaille?

Kotipalvelu (tilapäinen)

Kotihoito (säännöllinen)

Omaishoitajien sijaispalvelu

Siivouspalvelu

16. Mitä palveluja olette tuottaneet eniten?

17. Onko teillä ollut palveluseteliasiakkaita kaikissa kunnissa, missä voitte toimia palvelusetelituottajana?

Kyllä

Ei

18. Kuinka monta palveluseteliasiakaskäyntiä teillä on (arviolta) viikoittain?
_____ käyntiä/vko

19. Kuinka monta eri palveluseteliasiakasta teillä on (arviolta) yhteensä?
_____ asiakasta

20. Oletteko toimineet palvelusetelituottajana ennen seudullista palvelusetelimallia?

Kyllä

En

21. Millaista palautetta olette saaneet asiakkailtanne palvelusetelistä? Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1=Täysin samaa mieltä 2= Melko samaa mieltä 3= en osaa sanoa 4= Jokseenkin eri mieltä 5=Täysin eri mieltä

Palveluseteli on lisännyt valinnan mahdollisuuksia	1	2	3	4	5
Palveluseteli on lisännyt tarjottavia palveluja	1	2	3	4	5
Palveluseteli on parantanut palvelujen saatavuutta	1	2	3	4	5
Palveluseteli on parantanut palvelujen laatua	1	2	3	4	5
Palvelusetelin käyttö on helppoa	1	2	3	4	5

22. Miten palveluseteli on vaikuttanut yrityksenne toimintaan?

Miten asiakasmäärä on muuttunut palvelusetelin myötä?

- Pienentynyt,
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten yrityksenne liikevaihto on muuttunut palvelusetelin myötä?

- Pienentynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten palveluseteli on vaikuttanut palvelutarjontaanne?

- Pientynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten yrityksenne palveluhinnat ovat muuttuneet palvelusetelin myötä?

- Pientyneet
- Pysyneet ennallaan
- Kasvaneet

Miten yrityksenne henkilöstömäärä on muuttunut palvelusetelin myötä?

- Pientynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten asiakkaiden määrä on muuttunut palvelusetelin myötä?

- Pientynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten yrityksenne toiminta-alue on muuttunut palvelusetelin myötä?

- Pientynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten yrityksenne markkinointitoimenpiteet ovat muuttuneet palvelusetelin myötä?

- Pientynyt

- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten yrityksenne kalustohankinnat ovat muuttuneet palvelusetelin myötä?

- Pienentynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

Miten tietotekniikan hyödyntäminen liiketoiminnassa on muuttunut palvelusetelin myötä?

- Pienentynyt
- Pysynyt ennallaan
- Kasvanut

23. Miten palveluseteli on vaikuttanut hoitotyöhön?

- Säilynyt ennallaan
- Muuttunut, miten? _____

24. Onko palvelusetelillä ollut muita vaikutuksia yrityksenne toimintaan?

- Ei
- Kyllä, mitä?

25. Onko palveluseteli hyödyllinen yrityksellenne?

- Kyllä
- Ei

Mitkä ovat kolme tärkeintä syytä, jos palveluseteli on hyödyllinen?

26. Onko palveluseteli haitallinen yrityksellenne?

- Kyllä
 Ei

Mitkä ovat kolme tärkeintä syytä, jos palveluseteli on haitallinen?

27. Näkemyksenne palvelusetelin käyttöönoton vaikutuksista seudulla

1=Täysin samaa mieltä 2= Melko samaa mieltä 3= en osaa sanoa 4= Jokseenkin eri mieltä 5=Täysin eri mieltä

Hoivayrittäjyyden näkyvyys on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Kuntalaisten tietoisuus yksityisistä hoivapalveluista on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Yksityisten hoivapalveluiden kysyntä on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Yksityisten hoivapalveluiden tarjonta on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Palvelurakenne on tullut monipuolisemmaksi

1 2 3 4 5

Yrityksille on avautunut uusia liiketoimintamahdollisuuksia

1 2 3 4 5

Kilpailu toimialalla on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Hoivapalveluiden hinta on noussut

1 2 3 4 5

Yrittäjien välinen yhteistyö on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Yrittäjien ja kuntien välinen yhteistyö on lisääntynyt

1 2 3 4 5

Yrittäjien ja kehittämissyhtiön välinen yhteistyö on lisääntynyt

1 2 3 4 5

28. Oletteko kohdanneet seuraavia ongelmatilanteita toimiessanne palvelusetelituottajana?

1= en ollenkaan 2= jonkin verran 3= useasti

Palvelun sisällöstä ei ole varmaa tietoa 1 2 3

Asiakas ei osaa käyttää palveluseteliä 1 2 3

Asiakaskäynti pitenee palvelusetelin takia	1	2	3
Asiakas ei anna palveluseteliä	1	2	3
Asiakas on hukannut palvelusetelin	1	2	3
Asiakas ei maksa omavastuuosuutta	1	2	3
Asiakas ei anna kopiota palvelusopimuksesta	1	2	3
Asiakaskäynti on liian kaukana	1	2	3
Asiakas on tyytymätön palvelupäätökseen	1	2	3
Palveluseleiden tilitys ei onnistu	1	2	3

Onko eteenne tullut muita ongelmatilanteita, millaisia?

29. Mitä mieltä olette palvelusetelistä ja seudullisesta palvelusetelijärjestelmästä?

1=Täysin samaa mieltä 2= Melko samaa mieltä 3= en osaa sanoa 4= Jokseenkin eri mieltä 5=Täysin eri mieltä

Seudullinen palvelusetelijärjestelmä on hyvä

1 2 3 4 5

Yhteistyö kunnan viranomaisten kanssa on sujuvaa

1 2 3 4 5

Yhteistyö kehittämisorganisaation kanssa on sujuvaa

1 2 3 4 5

Yhteistyö Smartum Oy:n kanssa on sujuvaa

1 2 3 4 5

Palvelusetelikoulutukset ovat hyödyllisiä

1 2 3 4 5

30. Onko seudullinen palveluseteli mielestänne kannattava vaihtoehto tuottaa julkisia sosiaali- ja terveystalvveluja seudulla?

Kyllä

Ei

31. Aiotteko jatkaa palvelusetelituottajana?

Kyllä

En

32. Kannustaisitteko muita yrittäjiä lähtemään palvelusetelituottajaksi?

Kyllä

En

33. Miten haluaisitte palvelusetelijärjestelmää kehitettävän?

Kiitos vastauksistanne!