
PALVELUPOLUN ASKELEET

Kuvaus palveluseteliasiakkaan palvelupolusta varhaiskasvatuksessa



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

Visamäki, syksy 2017

Marja Laaksonen



VISAMÄKI

Sosiaali- ja terveystalouden kehittäminen ja johtaminen

Tekijä

Marja Laaksonen

Vuosi 2017

Työn nimi

Palvelupolun askeleet, kuvaus palveluseteli asiakkaan palvelupolusta varhaiskasvatuksesta

TIIVISTELMÄ

Kunnat vastaavat lain määrittelemien palvelujen tuottamisesta asukkailleen. Palvelujen järjestäminen palvelusetelillä on viime vuosina lisääntynyt. Asiakas on yhä enemmän mukana palvelusuunnittelussa. Opinnäytetyö pohjautuu Vihdin kunnassa käyttöönotettuun varhaiskasvatuksen palveluseteliin. Palvelusetelipalvelu alkoi Vihdissä 1.8.2015. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda palveluseteli asiakkaan palvelupolku Service Blueprintin avulla.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kuvaillaan varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmää ja kunnan velvollisuutta palvelujen tuottajana. Lisäksi kuvataan kunnan ja yksityisen palveluntuottajan roolia palvelusetelipalvelussa. Toisessa osassa kuvataan palveluseteliä ja asiakkaan asemaa palvelusetelipalveluissa. Esille tuodaan myös Vihdin kunnan periaatteet varhaiskasvatuksen palvelusetelipalvelujen järjestämisessä.

Tutkittavana kohteena oli palveluseteli asiakkaan palvelupolku Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla. Haastatteluun osallistuivat Vihdin kunnan varhaiskasvatuspäällikkö sekä varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö. Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisä sisällön analyysia käyttäen.

Aineistosta nousi esille hyvin suunniteltu ja toteutettu palvelusetelipalvelu. Palveluseteliprosessi on kokonaisuudessaan yhden henkilön vastuulla. Riippumatta siitä, että asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia, ja asiakkaat ovat palvelupolun eri vaiheissa, kokonaisuus on hyvin hallinnassa.

Tulosten perusteella tehtiin kuvaus varhaiskasvatuksen palveluseteli asiakkaan palvelupolusta. Kuvausta voidaan hyödyntää palvelua kehitettäessä edelleen.

Avainsanat Varhaiskasvatusta, palveluseteli, Service Blueprint

Sivut

41 s. + liitteet 3 s.

VISAMÄKI

Social and health care development and management

Author

Marja Laaksonen

Year 2017

Subject of Master's thesis

Service path steps, Description of a service voucher customer service path in early childhood education

ABSTRACT

The municipalities are responsible for providing the services to their residents. The service voucher services has been growing in recent years. The customer is increasingly involved in service design. The thesis is based on the early childhood education service voucher in Vihti municipality. The service voucher started in Vihti on 1.8.2015. The aim of the thesis was to create the service voucher customers service path by using Service Blueprint.

The theoretical framework of the thesis describes the service system for early childhood education and the municipality's obligation as a service provider. In addition, the role of the municipality and the private service provider in the service voucher services is described. The second section describes the service voucher and the customer's position in the service voucher service. The principles of the municipality of Vihti are also presented in the organization of early childhood education voucher services.

The subject of the survey was the service voucher service path in the early childhood education of Vihti Municipality. The research material was collected by interviewing. The interview was attended by the Early Childhood Education Manager of Vihti Municipality and the Early Childhood Education Service Manager. The research data was analyzed using material-based content analysis.

A well designed and implemented service voucher was raised from the material. The service voucher process is entirely the responsibility of one person. Regardless of the customer's different situations and the customers are at different stages of the service path, the whole is well under control.

Based on the results, was made a description of the service path of the early childhood education service voucher client. The description can be used to further develop the service.

Keywords Early childhood education, service voucher, Service Blueprint

Pages 41 p. + appendices 3 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	VARHAISKASVATUS	3
3	VARHAISKASVATUKSEN PALVELUJÄRJESTELMÄ	5
	3.1. Kunnan velvollisuus järjestää varhaiskasvatuspalveluja.....	5
	3.2. Varhaiskasvatusta koskevat keskeiset säädökset	7
4	PALVELUKULTTUURIN MUUTOS	8
	4.1. Palveluprosessi.....	9
	4.2. Palvelukohtaamien	11
	4.3. Palvelumuotoilu	12
	4.4. Asiakkaan asema	13
5	PALVELUSETELI.....	13
	5.1. Asiakkaan asema palvelusetelipalvelussa	15
	5.2. Palvelusetelin arvo	16
	5.3. Palveluseteli varhaiskasvatuksessa	17
	5.4. Palveluseteli Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa.....	18
	5.5. Palvelusetelin nykytila Vihdin kunnassa sekä palvelusetelin arvot.....	18
6	SELVITYKSIÄ JA TUTKIMUKSIA PALVELUSETELISTÄ.....	19
7	TUTKIMUKSIA PALVELUOHJAUKSESTA.....	21
8	KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TARKOITUS.....	22
	8.1. Vihdin kunnan ratkaisu ottaa palveluseteli käyttöön	23
	8.2. Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tavoite.....	23
9	TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT	24
	9.1. Tutkimuksen kohderyhmä.....	24
	9.2. Aineiston keruu haastattelemalla	24
	9.3. Aineiston analyysi	25
	9.4. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	25
	9.5. Palveluseteliasiakkaan palvelupolun kuvaus Service Bluprint tekniikalla	26
10	TULOKSET	28
	10.1. Front Office, asiakaspalvelija, asiakkaalle näkyvä osa palvelusta.....	28
	10.2. Fyysiset elementit.....	29
	10.3. Back-office, asiakkaalle näkymätön osa palvelusta.....	30
	10.4. Tukitoiminnot ja päätöksenteko	31
	10.5. Service Blueprint Vihdin kunnan varhaiskasvatuksen palveluseteliasiakkaan asiakaspolusta	32

11 POHDINTA.....	32
11.1.Päätelmiä kehittämistyöstä.....	32
11.2.Opinnäytetyön luotettavuus ja laadullisuus.....	34
11.3.Ehdotuksia jatkotutkimukselle.....	36
LÄHTEET	37

Liite 1	Haastattelun aihealueet
Liite 2	Aineiston pelkistäminen ja luokittelu
Liite 3	Lehdistötiedote

1 JOHDANTO

Varhaislapsuus on elämänvaihe, jossa lapsi elää ja kasvaa osaksi ympäristöönsä ja ympäröivää yhteiskuntaa. Tämän päivän lapsen elämästä merkittäväksi osaksi on muodostunut osallistuminen varhaiskasvatukseen. Lapsi saa tärkeitä oppimiskokemuksia, jotka omalta osaltaan tuottavat hyvinvointia lapselle. Varhaiskasvatuksella on vaikutuksia lapsiin sekä perheisiin ja sitä kautta koko yhteiskuntaan. Lapsella on oikeus osallistua varhaiskasvatukseen. Varhaiskasvatuksen vaikuttavuudesta tehdyt tutkimukset osoittavat, että laadukas varhaiskasvatus tuottaa positiivisia vaikutuksia. (Karila 2016, 42.)

Vihdin kunta on noin 29 000 asukkaan kunta Uudellamaalla. Varhaiskasvatuksessa lapsia on noin 1400, joista n. 180 on yksityisen varhaiskasvatuksen piirissä. Varhaiskasvatusta on kehitetty voimakkaasti Vihdissä viime vuodet. Vihdin varhaiskasvatuksessa on haluttu panostaa asiakaspalvelun kehittämiseen. Elokuussa 2015 otettiin käyttöön varhaiskasvatuksen palveluseteli yksityisessä päiväkotihoidossa.

Varhaiskasvatuksesta käytävässä keskustelua värittää monesti investointinäkökulma. Tällä tarkoitetaan sitä, että investointi lapsen varhaisiin vuosiin sekä varhaiskasvatusjärjestelmän kehittämiseen nähdään tuottava tulokseksi. Varhaiskasvatuksen ratkaisulla on yksilön ja yhteiskunnan kannalta välittömiä sekä pidemmän aikavälin vaikutuksia. (Karila, Kosonen & Järvenkallas 2017, 11.)

Suomalainen varhaiskasvatus on jakautunut eräänlaisesti kahtia. Toisaalta valtio ja kunnat tukevat rahallisesti pienten lasten kotihoitoa. Toisaalta subjektiivinen oikeus varhaiskasvatukseen ohjaa varhaiskasvatuspalvelujen kasvatuksellista merkitystä ja ohjaa perheitä sitä kautta palvelujen piiriin. (Karila 2016, 31.)

Tässä opinnäytetyössä kuvataan Vihdin kunnan varhaiskasvatuksen palveluseteliasiakkaan palvelupolku. Teoreettinen viitekehys koostuu varhaiskasvatuspalvelujen kuvaamisesta sekä palvelusetelin kuvaamisesta yhtenä palvelutoiminnan muotona kunnan palveluvalikossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä koskeva laki tuli voimaan 1.8.2009. Lain tavoitteena on ollut monipuolistaa asiakkaan valinnan mahdollisuuksia sekä parantaa palvelujen saatavuutta. Monipuolisella palvelutuotannolla on tarkoitus edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Palveluseteli ei kuitenkaan poista kuntien velvollisuutta järjestää asukkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä muita lakisäätteisiä palveluja. (kunnat.net)

Kunta hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joihin asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunta voi päättää hyväksyykö se kaikki hyväksymisedellytykset täyttävät palveluntuottajat vai halutaanko palveluntuottajien määrää rajata kilpailuttamalla. Kunta määrittelee ne kriteerit, joilla se hyväksyy palveluntuottajat palvelusetelin piiriin. Näitä kriteerejä voi olla mm. palvelujen määrään ja laatuun liittyvät asiat tai asiakaiden ja asiakasryhmien tarpeisiin liittyvät asiat. (kunnat.net)

Vihdin kunnassa poliittiset päätöksentekijät halusivat monipuolistaa yksityisen varhaiskasvatuksen palveluja. Tämän seurauksena alettiin suunnitella, olisiko palvelusetelin käyttöönotto mahdollista ja minkälaisin reunaehdoin. Palvelusetelin käyttöönotossa nähtiin mahdollisuus purkaa kunnalliseen varhaiskasvatukseen kohdistuvia paineita lapsimäärän kasvaessa. Lisäksi palvelusetelin avulla pystyttiin vähentämään investointipaineita uusiin varhaiskasvatusyksiköihin..

2 VARHAISKASVATUS

Suomi on sitoutunut noudattamaan kansainvälisiä sopimuksia ja Euroopan unionin lakeja. Lasten ja perheiden asemaa koskevista sopimuksista tärkeimpänä nähdään YK:n Lasten oikeuksien sopimus, jonka suurin osa maailman valtioista on ottanut osaksi oma lainsäädäntönsä. Lasten oikeuksien sopimuksen mukaan lapsille kuuluu oikeus turvaan ja osuuteen hyvinvoinnista. Lisäksi sopimuksessa määritellään lasten oikeus tulla huomioon otetuksi itseään koskevissa asioissa. (Vilén, Vihunen, Vartiainen, Siven, Neuvonen & Kurvinen 2013, 73.)

Lainsäädännön periaatteiden mukaisesti perheitä, lasten huoltajia, on tuettava heidän kasvatustehtävässään. Yhteiskunta tarjoaa tueksi palveluja ja etuuksia lapsiperheille, jotka auttavat perheitä suoriutumaan tehtävästään. Yhteiskuntaamme on luotu erilaisten tukien ja palvelujen verkko, joista osa koostuu tulonsiirroista eli taloudellisesta tuesta ja osa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä opetustoimen palveluista. (Vilén ym. 2013, 76.)

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostamaa kokonaisuutta, jossa painottuu erityisesti pedagogiikka. Uusi varhaiskasvatuslaki sai lainvoiman 1.3.2017. Laissa säädetään lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen. Varhaiskasvatuslakia sovelletaan kunnan, kuntayhtymän sekä muun palvelujen tuottajan järjestämään varhaiskasvatukseen, jota annetaan päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai muuna varhaiskasvatuksena. (Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36 1:1§.) Uusitut säännökset perustuvat hallituksen esitykseen, joka annettiin joulukuussa 2014 (Mahkonen 2016, 37).

1.1.2013 lukien varhaiskasvatuksen suunnittelusta, ohjauksesta sekä valvonnasta on vastannut opetus- ja kulttuuriministeriö. Tätä aikaisemmin nämä tehtävät kuuluivat sosiaali- ja terveysministeriölle. Opetus- ja kulttuuriministeriö käsittelee mm. varhaiskasvatusta koskevat toiminta- ja taloussuunnitteluasiat, tietoyhteiskunta-asiat, kehittämistä ja seurantaan koskevat asiat sekä kansainväliset asiat. (Alila, Eskelinen, Kahiluoto, Kinos, Pekuri, Polvinen, Laaksonen & Lamberg 2014, 27.) Hallinnonalan muutos, uusi varhaiskasvatuslaki sekä varhaiskasvatussuunnitelman velvoittavuus ovat muuttaneet varhaiskasvatuksen roolia. Varhaiskasvatus on tullut vahvasti osaksi suomalaista kasvatus- ja koulutusjärjestelmää. (Karila, Kosonen & Järvenkallas 2017, 17.)

Varhaiskasvatukselle on suunnattu monenlaisia tehtäviä päivähoidon alusta alkaen. Nämä tehtävät ovat painottuneet eri aikakausina eri tavoin. Yksi varhaiskasvatuksen tehtävä ja tavoite on tukea lapsiperheitä muiden lapsi- ja perhepalvelujen kanssa. Varhaiskasvatuksella on tasa-arvoa edistävä tehtävä. Varhaiskasvatuspalvelujen järjestämisen johdosta on tasapuolistettu naisten ja miesten mahdollisuuksia osallistua työelämään ja opiskeluun. Samalla se tasa-arvoistaa lapsia saamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet kehitykselle ja oppimiselle. Yhdenvertaiset mahdollisuudet riippumatta siitä, millaiset lasten ja perheiden kehitykselliset ja sosiaaliset taustat ovat. (Alila ym. 2014, 11.)

Perhepoliittisen tehtävän kautta varhaiskasvatus tukee lapsen kokonaisvaltaista kasvua ja kehitystä sekä tukee lapsen vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Työvoimapolitiittisena tehtävänä varhaiskasvatuksen tulee tarjota lapselle turvallinen oppimisympäristö vanhempien työssäolon ajaksi. Varhaiskasvatuksen koulutuspoliittisena tehtävänä on ohjata lasta oppimaan ja turvata kaikille lapsille mahdollisuudet oppimiselle ja kehitymiselle. (Alila ym. 2014, 11.)

Näistä varhaiskasvatuksen tehtävistä eniten huomiota ovat saaneet työvoima- sekä sosiaali- ja perhepoliittiset tehtävät. Ennen uutta varhaiskasvatustalain henki painotti vanhempien subjektiivista oikeutta, ei lapsen subjektiivisesta oikeudesta varhaiskasvatukseen. Varhaiskasvatuksen pedagogiikan kehittämistä kuvaa varhaiskasvatussuunnitelma, joka ilmestyi ensimmäistä kertaa vuonna 2003. Tätä pedagogiikan kehittämistä ei voida verrata tai rinnastaa kuitenkaan sen yhteiskunnallisiin tehtäviin. Pedagogiikan kehittäminen tapahtuu varhaiskasvatuksen toimijoiden keskuudessa. (Alila ym. 2014, 12.) Varhaiskasvatus nähdään osana maamme koulutusjärjestelmää. Tämän lisäksi se on merkittävä vaihe lapsen kasvun ja oppimisen polulla. Varhaiskasvatuksen tehtävänä on tukea ja täydentää kotien kasvatustehtävää ja sitä kautta vastata lasten hyvinvoinnista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8)

Lasten varhaiskasvatukseen osallistuminen Suomessa on alhaisempaa kuin muissa Pohjoismaissa ja EU jäsenmaissa. Suomi on jäänyt selvästi EU:n asettamasta tavoitteesta. (Karila, Kosonen & Järvenkallas 2017, 14.) EU:n asettaman tavoitteen mukaan sen jäsenmaissa tulisi varhaiskasvatukseen osallistua vuoteen 2020 mennessä 95 % jäsenmaiden lapsista (Karila 2016, 23). Valtakunnallisella varhaiskasvatuksen ohjauksella luodaan yhdenvertaista pohjaa varhaiskasvatukseen osallistuvien lasten kokonaisvaltaiselle kasvuun, kehitykselle ja oppimiselle. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8)

Varhaiskasvatuksen positiiviset vaikutukset yksilötasolla sekä yhteiskunnan tasolla on tunnustettu. Kaikkien lasten yhdenvertaista osallistumista sekä palveluiden saatavuutta on pidetty tärkeänä. Poliittikaohjauksen tasolla on tärkeää, että varhaiskasvatuspalvelut ovat julkisesti rahoitettuja, hoito ja kasvatus muodostavat yhden kokonaisuuden. Palvelujärjestelmä ei saa olla syrjivä. Maksujärjestelmän tulee perustua tuloihin sekä laadunarviointia pitää kehittää systemaattisesti. Palvelun organisoinnin tasolla varhaiskasvatuksen keskeisinä tekijöinä ovat demokraattinen päätöksenteko ja kaikkien käyttäjäryhmien tavoittaminen. Varhaiskasvatuspalveluiden tulee tarjota paikallisia tarpeita vastaavasti sekä tekemällä yhteistyötä yli sektorirajojen. (Karila 2016, 25.) Uusi varhaiskasvatussuunnitelman perusteet velvoittaa varhaiskasvatuksen järjestäjiä oikeudellisesti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8)

3 VARHAISKASVATUKSEN PALVELUJÄRJESTELMÄ

Suomessa perheille on luotu erilaisia vaihtoehtoja pienten lasten hoidon järjestämiseksi. Vanhempainvapaakauden päätyttyä perheillä on yhteiskunnan tukemana kolme vaihtoehtoa järjestää alle kouluikäisen lapsen hoito. Perheillä on mahdollisuus hakea kunnan järjestämää päivähoitopaikkaa päiväkodista tai perhepäivähoidosta tai perhe voi valita yksityisen palveluntuottajan päivähoitopaikan. Kolmantena vaihtoehtona on alle kolme vuotiaan lapsen hoitaminen muualla kuin päivähoitossa esimerkiksi kotona vanhempien toimesta. Tällöin huoltajat voivat hakea Kansaneläkelaitokselta kotihoidon tukea. (Alila ym. 2014, 34.)

3.1. Kunnan velvollisuus järjestää varhaiskasvatuspalveluja

Kunnan tehtävistä säädetään kuntalaisissa. Kunnan keskeisenä tehtävänä on erilaisten palvelujen järjestäminen kuntalaisille. Kunta ei ole kuitenkaan vain lainsäädäntöä toimeenpaneva erillinen julkinen yksikkö. Kunta on organisaatio, joka tuottaa monipuolisia palveluja ja sosiaalista pääomaa. (Rajala, Tammi & Meklin 2008, 28.) Palvelujen järjestämistä vastuu on kunnalla tai kuntayhtymällä vastuu mm. palvelujen yhdenvertaisesta saatavuudesta, palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä. Lisäksi kunnalla on valvontavastuu. (Kuntalaki 410/2015 2:8§.)

Kuntien toimintaympäristö monimuotoistuu ja tarve nähdä yli sektorirajojen on tärkeää. Päätöksiä palvelujen tuottamisesta ei pitäisi tehdä enää sektorikohtaisesti. Palvelutoiminnot tulisi nähdä kokonaisuuksina, ei yksittäisinä toimintoina. Näiden lisäksi palvelutoiminnot ja poliittiset päätökset liittyvät kiinteästi toisiinsa. (Kenni & Asikainen 2011, 3). Palvelu on tuote, joka on luonteeltaan herkkä, usein myös luonteeltaan vaikeasti määriteltävissä ja aineeton. Julkisissa palveluissa palvelun toimipaikka on aiemmin ollut ainoa kontaktipinta asiakkaaseen. Nyttemmin luonne on muuttunut, kun palvelut ovat paljolti siirtyneet myös verkkoon. Palvelut ovat aina asiakkaan ulottuvissa kellonajasta ja viikonpäivästä riippumatta. (Rissanen 2006, 26.)

Kunnilla on vastuu varhaiskasvatuspalvelujen järjestämisestä sekä niiden laadusta ja valvonnasta. Kunnat voivat järjestää varhaiskasvatuspalvelut itse. Lisäksi kunnilla on mahdollisuus järjestää palvelut toisen kunnan tai kuntien kanssa yhdessä olemalla jäsenenä kuntayhtymässä. Muita järjestämismahdollisuuksia on ostaa palvelut valtiolta, toiselta kunnalta tai muulta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta tai antamalla palvelun käyttäjälle, kuntalaiselle, palvelusetelin. (Alila ym. 2014, 35.)

Yksityisellä lasten päivähoitolla tarkoitetaan varhaiskasvatuksen järjestämistä yksityisen henkilön, yhteisön, säätiön tai julkisyhteisön perustamaa liikeyrityksen tuottamana palveluna korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Varhaiskasvatuslain lisäksi yksityiseen lasten päivähoitolaan järjestämiseen sovelletaan yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. (Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36 3:15-16§.)

Kuntien tehtävänä on valvoa yksityisiä varhaiskasvatuspalvelujen tuottajia ja sitä, että yksityisen palveluntuottajan antama palvelu on laadukasta ja lainmukaista. (Alila ym. 2014, 35.) Asiakkaan kannalta ei ole niinkään merkityksellistä, kuka palvelun tuottaa, kunta vai yksityinen palveluntuottaja. Merkitystä on sillä, että palvelu on toimivaa ja vastaa asiakkaan tarpeita. (Rajala ym. 2008, 100).

Opetus- ja kulttuuriministeriön valtakunnallisen selvityksen mukaan kuntien olosuhteet yksityisen varhaiskasvatuksen osalta ovat hyvin erilaiset. Selvityksessä kunnat jakautuivat kolmeen yhtä suureen osaan sen mukaan, kuinka paljon kunnassa oli prosentuaalisesti tarjolla yksityisiä varhaiskasvatuspalveluja. Kyselyyn vastanneista kunnista ensimmäisellä kolmasosalla yksityisten palvelujen osuus kunnan varhaiskasvatuspalveluista on alle kymmenen prosenttia, toisella kolmasosalla yli kymmenen prosenttia. Kolmannessa kolmasosassa kuntia ei tarjota yksityisiä varhaiskasvatuspalveluja lainkaan. (Ritakorpi, Alila & Kahiluoto 2017, 101.)

Useassa kunnassa, joissa tarjotaan yksityisiä varhaiskasvatuspalveluja, toiminnan muotona on ainoastaan perhepäivähoito eikä muita varhaiskasvatuksen palvelumuotoja. Selvityksen mukaan kuitenkin lähes kaikissa kyselyyn vastanneista yli 10 000 asukkaan kunnissa toteutetaan yksityistä varhaiskasvatustoimintaa muutamaa kuntaa lukuun ottamatta. (Ritakorpi, Alila & Kahiluoto 2017, 101.)

Yksityisten varhaiskasvatuspalvelujentarjonnan määrä on kuitenkin kasvanut kunnissa. Kunnat ovat ottaneet erilaisia tukimuotoja käyttöön koskien yksityistä varhaiskasvatusta. Yksityisen hoidon tuen kuntalisän rinnalle on otettu kunnissa käyttöön varhaiskasvatuksen palveluseteli. Mikäli yksityisten palvelujen tuottaminen lisääntyy ja moninaistuu kunnissa, tulee pohdittavaksi, miten turvataan palvelujen laatu ja varhaiskasvatussuunnitelman toteutuminen. (Karila 2016, 34.)

Todellisuudessa perheiden valintoja ohjaavat kuntien tekemät ratkaisut koskien varhaiskasvatuspalveluiden järjestämistä. Kunnat voivat määritellä itse palveluvalikon laajuuden. Tällä tarkoitetaan varhaiskasvatuksen eri muotoja, joita perheillä on mahdollisuus valita. Toinen ohjaava tekijä on kunnan oma ohjaus palvelujen piiriin, miten asiakkaiden tarpeet kartoitetaan ja otetaan huomioon palvelusuunnittelussa. (Karila, Kosonen & Järvenkallas 2017, 18.) Julkisen sektorin kehitystyössä ideointi, rahoitus ja visiointi tapahtuvat poliittisin päätöksin ja budjettivaroin. (Rissanen 2006, 26).

Olemme tilanteessa, jossa vanhemmat ovat varhaiskasvatuspalvelujen asiakkaina entistä tietoisempia varhaiskasvatuksesta ja oikeudestaan laadukkaaseen varhaiskasvatuspalveluihin. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ja esiopetuksen opetussuunnitelman perusteet ovat luoneet suuntaa aikaisempaa painokkaammin kehittämään varhaiskasvatusta lapsiasiakkaiden näkökulmasta.

Käsitteet ovat muuttuneet päivähoidosta sosiaalipalveluna varhaiskasvatustalvelujen tuottamiseen. (Hujala, Heikka & Fonsén 2012, 337.)

3.2. Varhaiskasvatusta koskevat keskeiset säädökset

Keskeiset varhaiskasvatusta koskevat säädökset ovat varhaiskasvatustalvaisa. Varhaiskasvatuksen järjestämiseen resurssoinen on kannattavaa. OECD:n laskelmien mukaan yhden euron panostaminen varhaiskasvatukseen tuottaa yhteiskunnalle seitsemän euroa. Se vaikuttaa lapsen elämään kokonaisuudessaan elämänlaadun paranemiseen paremman koulutustason, pidemmän työuran ja kautta. (Söder & Karlsson 2016, 36.)

Lasten päivähoidosta annettu laki sai uuden nimen muuttuessaan 1.8.2015 varhaiskasvatustalvaisiksi. Näin ollen tällä lakimuutoksella lasten päivähoidosta annettu laki (36/1973) jäi historiaan. Tässä yhteydessä myös varhaiskasvatus korvasi käsitteen päivähoito. Varhaiskasvatus on osa kasvatus- ja koulutustalveluja. Kuitenkin on vielä päivähoitoa koskevia säädöksiä, joissa viitataan sosiaalihuoltoon tai sosiaalipalveluihin. Näitä sovelletaan myös varhaiskasvatukseen. (OKM)

Varhaiskasvatusta koskevat keskeisimmät säädökset:

Varhaiskasvatustalvai (36/1973):

Varhaiskasvatustalvaisa määrittellään varhaiskasvatuksen sisältö ja tavoitteet. Lakia sovelletaan kaikille, jotka tuottavat varhaiskasvatustalveluja; kunta, kuntayhtymä sekä muu talvelujen tuottaja. Laki koskee varhaiskasvatusta, jota annetaan päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai muuna varhaiskasvatustalvaisena. (OKM)

Asetus lasten päivähoidosta (239/1973):

Asetuksessa lasten päivähoidosta määrittellään hakemusten käsittelystä ja hakuajoista sekä kasvatushenkilökunnan ja lasten välisestä suhdeluvusta.

Perusopetustalvai (628/1998):

Perusopetustalvaisa määrittellään esiopetuksen antamisesta ja sen laajuudesta.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011):

Varhaiskasvatukseen sisältävät osiot koskevat yksityisen päivähoidon järjestämiseen liittyviin lupiin, ilmoituksiin ja valvontaan

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000):

Lain tarkoituksena on edistää ja kehittää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Lisäksi lailla halutaan turvata asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista (1503/2016):

Laki määrittelee varhaiskasvatustalvaismaksujen perusteet ja maksujen määrätymiseen liittyvät tulorajat sekä edellytykset maksun perimättä jättämiseen ja edellytykset maksun alentamiseen.

4 PALVELUKULTTUURIN MUUTOS

Pohjoismainen hyvinvointimalli perustuu suurelta osin julkiselle sektorille määritellyyn laajaan palvelujen rahoittamista ja tuottamista koskevaan vastuuseen. Terveystieteiden, koulutus ja suurelta osin sosiaalipalvelut ovat tarkoitettu kaikille. Näitä palveluja rahoitetaan verovaroin, kaikki maksavat ja kaikki hyötyvät. Tämä malli on osoittautunut tehokkaaksi taasaamaan tuloeroja sekä parantamaan naisten ja köyhien asemaa. Tätä kuitenkin pidetään osaltaan kilpailun ja työhön sitoutumisen esteenä. (Anttonen, Häikiö & Valokivi 2012, 22.)

Muutaman vuosikymmenen aikana useat palvelukokonaisuudet ovat käyneet läpi suuria muutoksia koskien organisaatiota ja niiden toimintaa. Muutokset ovat vaikuttaneet ennen kaikkea julkisen sektorin toimintaan. Valtion työntekijämäärä on vähentynyt puolella sekä samalla kuntien määrä on laskenut kuntien yhdistymisien myötä. Samalla muutos on kohdentunut asiakkaan asemaan, palvelujen tuottamiseen ja rahoittamiseen. (Lehto, Anttonen, Haveri & Palukka 2012, 11.)

Samaan aikaan palvelujen rahoittaminen on kokenut muutoksen. Julkisen rahoituksen rinnalle on noussut yksityisiä rahoittajia ja rahoitusmekanismeja. Näistä esimerkkeinä ovat palveluseteli sekä asiakkaan omavastuun kasvaminen palvelujen ostossa. Muutoksen yhteydessä syntyy uusia ja käytäntöjä ja toimintamalleja. Haasteena on, että muutokset voivat johtaa ennakoimattomiin lopputuloksiin. Muutos on ollut merkittävä, on sitten kyse hyvinvointivaltion muutoksesta, uuden julkisjohtamisen ilmiöstä tai julkisten menojen kasvun pysäyttämisestä. (Lehto ym. 2012, 12.)

Julkisin verovaroin tuotettujen palvelujen tilalle on tullut tavoite kaventaa julkista vastuuta ja tarve yksityistää hyvinvoinnin tuottamisen palveluja taloudellisuuden nimissä. Uusi julkisjohtaminen saa valtion ja kuntien tasolla kannatusta. Nyt on lähdetty luomaan kilpailuun ja markkinoiden ensisijaisuuteen perustuvaa hyvinvoinnin tuottamisen järjestelmää. Tässä järjestelmässä palvelut ostettaisiin nykyistä enemmän palvelumarkkinoilta. Palvelusetelistä säädetty laki vuodelta 2009 on vahvistanut muutossuuntaa. Lain henki on monituottajuuden korostamisessa sekä toimivien palvelumarkkinoiden luomisessa. (Anttonen ym. 2012, 23.)

Julkisen sektorin organisaatiot ovat itsenäistyneet ja kustannustietoisuus on kasvanut. Julkiset palvelut muodostavat organisaation ja yksikön. Kouluista, sairaaloista, julkisista viranomaisista ja niiden alayksiköistä muodostetaan tulosvastuullisia ja tulosohjattuja yksiköitä. Näillä on oma identiteetti, hierarkia ja tuotetut tulokset. Johdon ja johtamisen rooli painottuu aikaisempaa vahvemmin. (Julkunen 2007, 81.)

Kunnat vastaavat palvelujen järjestämisestä sekä tuottamisesta. Kunnan tehotonkin ja heikkoa asiakaslaatua tuottava organisaatio voi jatkaa toimintaa eikä siihen välttämättä puututa. Yksityisellä sektorilla tehottomalla ja huonosti palvelevalla yritysellä elinkaari on usein lyhyt. Toimivista ja laadukkaista palveluista hyötyy asiakas. Aito asiakaslähtöisyys muuttaa toiminnan luonnetta. Kilpailu asiakkaista johtaa laadukkaaseen ja tuloksia

tuottavaan toimintaan. (Korpela & Mäkitalo 2008, 130.) Kuntastrategiassa otetaan huomioon mm. asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen, palvelujen järjestäminen ja tuottaminen sekä palvelutavoitteet, jotka ovat säädetty kunnan tehtäviä koskevissa laeissa. Kuntien tulee ottaa kantaa siihen, miten kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa sekä miten elinympäristöä ja alueen elinvoimaa kehitetään. (Kuntalaki 410/2015 7:37§.)

Kunnat kohtaavat erilaisia haasteita järjestäessään palveluja kuntalaisille. Kuntien järjestelmät ja välineet eivät aina kaikilta osin vastaa kaikkia nykytilan mahdollisuuksia. Kuntien tietohallinto on usein rakennettu yksittäisten järjestelmien varaan ja järjestelmät eivät aina tue toisiaan. Tämän seurauksena saattaa syntyä tehottomuutta ja ylimääräisiä kustannuksia. (Korpela & Mäkitalo 2008, 211-213.) Kehittämistyöhön tottunut organisaatio on kehittymiskykyinen. Kehittymiskyky rakentuu kahdelle perustekijälle. Nämä perustekijät ovat kehittämismyönteinen asenne sekä innovaatiokyky. Palveluja kehitettäessä tulee olla lisäksi monipuolinen ja avoin vuorovaikutus. (Rissanen 2006, 102.)

Kunnissa tietohallintoon käytetään noin kaksi prosenttia toimintamenoista. Luku on selkeästi pienempi kuin yksityisellä sektorilla. Tietotekniikan avulla ei ole pystytty lisäämään tehokkuutta ja tuottavuutta. Tieto- ja viestintätekniikalla on mahdollista kehittää ja tehostaa palvelutuotantoa. Tämä edellyttää, että samalla pystytään uudistamaan toimintatapoja, palveluprosesseja ja palvelujen organisointia. (Korpela & Mäkitalo 2008, 211-213.)

Julkisella sektorilla on tiedostettu tarve löytää käyttäjälähtöisiä lähestymistapoja tuottaa palveluita. Haasteena ovat kuitenkin nykyiset organisaatorakenteet ja joskus jäykätkin päätöksentekotavat. Nämä seikat johtavat usein siihen, että asiantuntijoiden osaamista ei pystytä tehokkaasti hyödyntämään. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 93.)

Julkisen sektorin palvelut ovat muutoksessa ja isojen haasteiden edessä. Palvelujen kehittämisen painopiste on korjaavista palveluista kohti ennaltaehkäiseviä palveluja. Tällöin asiakkaiden arjen ymmärtäminen korostuu, ja pystytään paremmin ja tehokkaammin tuottamaan oikeanlaisia ja oikea-aikaisia palveluja. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 93.) Virkamiehiä koskee palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas saa asianmukaisesti hallinnon palveluita sekä viranomaisen suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisella on velvoite antaa asiakkaalle neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kyselyihin ja tiedusteluihin. (Hallintolaki 434/2003 2:7-8§.)

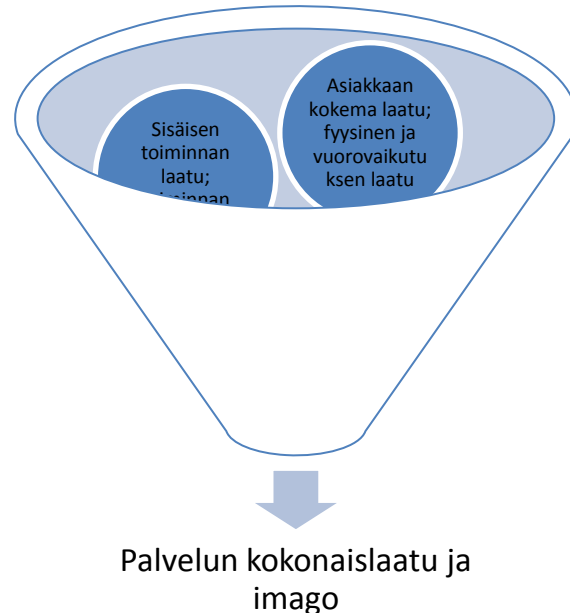
4.1. Palveluprosessi

Palveluprosessi ohjaa, ylläpitää, huoltaa tai parantaa olemassa olevaa järjestelmää. Se vaikuttaa suoraan asiakkaaseen, asiakkaan tilaan ja ympäristöön. Asiakkaat ovat usein palveluprosesseissa osallisena, tärkeänä osana prosessia. (Karimaa 2002, 11.)

Perälän ym. mukaan (2012, 69.) Suunnitelmallisesta palvelutapahtumien sarjasta muodostuu palveluprosessi. Palveluprosessi on useimmiten organisaatiokohtainen. Prosessin vaiheet määräytyvät kunkin organisaation sisällä sovittujen vaiheiden kautta. Palvelun toteutus suunnitellaan kuitenkin aina perheen kanssa yhteistyössä.

Kuntia on ohjattu tekemään horisontaalista ja vertikaalista yhteistyötä järjestäessään lapsiperheiden palveluja. Tavoitteena on, että perheiden ja lasten osallisuus palveluprosessissa vahvistuu. Käyttäjän näkökulmasta palveluprosessi muodostaa kokonaisuuden, jolloin myös perus- ja erityispalvelut toimivat yhteistyössä. (Perälä, Halme & Nykänen 2012, 22.) Uuden varhaiskasvatussuunnitelman hengessä tehdään tiivistä yhteistyötä lasten vanhempien kanssa (Varhaiskasvatussuunnitelma 2016, 14).

Palvelujärjestelmän tunteminen helpottaa perheitä palvelujen hakemisessa. Perheet hakevat tietoa palveluista kunnan verkkosivuilta, paikallisista lehdistä sekä kunnan toimijoilta suoraan tiedustelemalla. Kokonaisuuden hahmottamiseksi asiakas tarvitsee tietoa palvelun sisällöstä, toimintaperiaatteista, palvelujen hakemisesta, toimipaikoista sekä asiakasmaksuista. Palvelujen tuottajien, kunnan ja yksityisen sektorin, tulisi tiedottaa palveluistaan yhdessä. Näin tiedot olisivat kootusti samassa paikassa ja asiakkaan palveluprosessin kannalta selkeästi jäsennehtynä. Vuorovaikutteiset verkkopalvelut helpottavat perheiden ja kunnan välistä yhteistyötä. (Perälä ym. 2012, 67.)

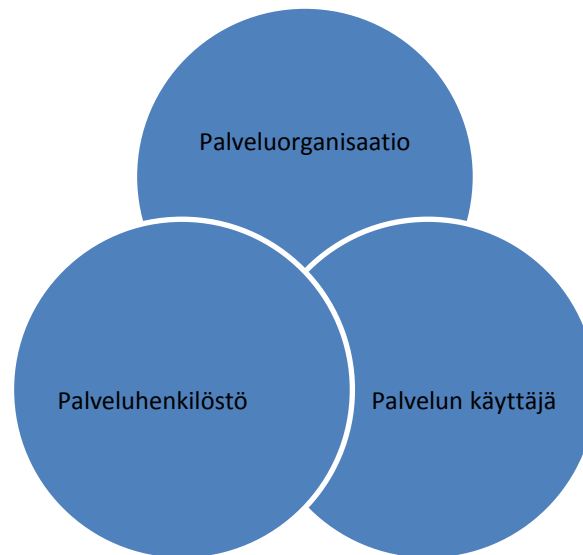


Kuvio 1. Palvelujen kokonaislaadun ja imagon muodostuminen (Honkola & Jounela, 2000, 14.)

4.2. Palvelukohtaamien

Palvelukohtaamiseen liittyy kolme osapuolta; palveluorganisaatio, palveluhenkilöstö sekä palvelun käyttäjä. Palvelun käyttäjä käyttää organisaation tarjoamia palveluja. Ne voivat perustua henkilökohtaiseen kohtaamiseen tai sähköiseen asiointiin. Käyttäjän kokemus välittyy organisaatiolle asiakastyytyvyytenä, jota voidaan tarkastella koko organisaation tai sen osien kannalta. (Virtanen & Stenvall 2014, 150.)

Palveluorganisaation ja palveluhenkilöstön suhde on myös kaksisuuntainen. Organisaatio on kiinnostunut henkilöstön tehokkuudesta ja henkilöstöä kiinnostaa organisaation työolosuhteet, jonka kautta työssä onnistutaan. Palveluhenkilöstön ja palvelun käyttäjän suhteessa olennaista on asiakkaan näkökulmasta kokemus, jonka asiakas saa. Palveluhenkilöstö käsittelee palveluja palvelun toimivuuden ja sujuvuuden näkökulmasta. (Virtanen & Stenvall 2014, 151.)



Kuvio 2. Palvelukohtaaminen (Virtanen & Stenvall 2014, 150.)

Storbjörck (2013, 109) nostaa tärkeäksi vuorovaikutuksen merkityksen palvelukohtaamisessa. Itsepalveluiden määrä lisääntyy ja niistä on muodostumassa koko ajan suurempi osa palvelukokonaisuutta. Asiakaskokemuksen huomioiminen vallitsevassa tilanteessa on tärkeää. Teknologia on mukana palvelunsaannissa enenevässä määrin. On tilanteista, joissa asiakas koko palveluprosessin aikana vuorovaikutuksessa palveluntarjoajaan. Tällöin palvelun laatu ja asiakaspalvelun laatu korostuu niissä tilanteissa, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa.

4.3. Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on osa laajempaa palvelujen kehitystä ja kehittämistä. Tehtäisiin ja massavalmistukseen liittyvästä tarkoin kontrolloidusta suorittamisesta ollaan siirtymässä kohti asiakaslähtöistä toimintaa, jossa asiakas itse pääsee palvelun tai tuotteen suunnitteluun mukaan. Palvelun keskiössä on asiakas ja lähtökohtana on, että ihminen on oman elämänsä paras asian tuntija. (Tuulaniemi 2011, 71).

Palvelumuotoilun tunnistettavia piirteitä ovat palvelun käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys palvelujen suunnittelun lähtökohtana. Eri osapuolia osallistetaan yhteissuunnittelun avulla. Monimutkaisia verkostoja ja prosesseja käsitellään visuaalisten keinojen avulla. Näiden avulla pyritään saamaan kokonaiskuva palveluprosessien eri vaiheista ja toimijoista. Palvelumuotoilussa tutkitaan prosessien vaiheiden ja prosessissa toimijoiden välisiä vaikutuksia toisiinsa. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

Palvelumuotoilussa palveluja kehitetään prosessina. Palvelusta, jota kehitetään, kerätään ensin mahdollisimman paljon tietoa. Tämän jälkeen asiakaspalautteen kautta palvelua muotoillaan uudelleen saadun palautteen suuntaisesti. Olennaista on se, että tämä on jatkuva prosessi, jolla ei ole loppua, vaan kehitystä ja kehitystyötä tehdään koko ajan ja se on osa organisaation arkea. Onnistuakseen tämä vaatii organisaatiolta systemaattisia asiakaspalvelujärjestelmiä sekä jatkuvaa kehittämistä (Virtanen & Stenvall 2014, 162.) Organisaatiot siirtyvät enemmän asiakaslähtöiseen ajatteluun. Palvelumuotoilun tavoitteena on uudistaa asiakkaan näkökulmasta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia. Palvelupolku kuvaa asiakkaan prosessia palvelussa. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Palvelumuotoilu mahdollistaa toimivien, laadukkaiden ja aidosti kestävien palvelujen luomisen. Tavoitteena on luoda lisäarvoa asiakkaille, palvelun tuottajalle ja tarjoajalle. (Ahonen 2017, 34.) Kehitystyöhön liittyy haasteita ja epäonnistumisia. Haasteet ovat usein sisäisiä, useimmiten sosiaaliseen, oikeudelliseen tai talouteen liittyviä ongelmakohtia. Haasteet voivat liittyä myös itse kehittämistehtävään tai sen tavoitteisiin. (Rissanen 2006, 227.)

Palveluosaaminen kattaa koko organisaation toiminnan. Merkittävää on osata hahmottaa se, mitä organisaation pitää osata tehdä ja miten se tehdään mahdollisimman hyvin. Organisaation perustehtävän tulee olla selkeä kaikille organisaation jäsenille. Palvelun muotoilu ja tuotteistaminen ovat olennaisessa roolissa. Palveluketju on selkeä ja toimintaa ohjataan systemaattisesti. (Honkola & Jounela 2000, 41.)

Palvelu muotoutuu palveluksi eri vaiheiden kautta. Se on ketju, jota muokkaavat asiakkaiden antama palaute, joka hioutuu saadun palautteen ja kehittämisen pohjalta. (Honkola & Jounela 2000, 57.) Palvelumuotoilun odotetaan mahdollistavan käyttäjälähtöisen innovoinnin julkisessa hallinnossa. Tavoitteena ovat kustannussäästöt sekä kilpailukyvyn ja hyvinvoinnin lisääntyminen. On kuitenkin ymmärrettävä käyttäjien tarpeita, organisaation tarpeiden lisäksi. Samalla tulee ymmärtää omat pyrkimykset ja mahdollisuudet. Palvelumuotoilu tuo kehittämiseen prosessin, jossa erilai-

suuksia opitaan ymmärtämään hetki hetkeltä enemmän. (Jyrämä & Mattemäki 2015, 39.)

4.4. Asiakkaan asema

Asiakkaan eli palvelun käyttäjän asema on muuttunut. Asiakkaista pyritään tekemään kumppaneita sekä kuluttajia. Muutos koskee yhtä lailla palveluntuottajia. Yritykset, järjestöt ja omaiset halutaan mukaan tuottamaan palveluja. Samalla muodostetaan suuria kansainvälisiä palvelutuotantoketjuja. Toisessa ääripäässä muodostetaan mikroyrityksiä, jotka keskittyvät kapeaan erityistehtävään. (Lehto ym. 2012, 11-12.)

Asiakas on kasvavassa määrin mukana palvelusuunnittelussa. Tämä pakottaa ja haastaa julkisten palvelujen tuottajat eli kunnat kehittämään palveluja aiempaa enemmän asiakkaan näkökulmasta samalla huomioiden talouden haasteet. (Virtanen & Stenvall 2014, 153.) Asiakkaan mukana olo palveluita kehitettäessä on edellytys sille, että saadaan tietoa asiakkaan toiminnasta ja sen mahdollisista haasteista. Näiden seikkojen lisäksi saadaan tietoa palvelun merkityksestä asiakkaalle. Yleisesti voidaan todeta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä päästessään mukaan kehitystyöhön. (Nuutinen, Lappalainen, Valjakka, Airola, 14.)

Asiakkaan asemaa on muuttanut myös tekniikan kehitys. Tekniikan kehitys on lisännyt palvelujen saatavuutta ja monipuolistanut palveluntuottajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Sähköiset palvelujärjestelmät mahdollistavat palvelujen hankkimisen ja vertailun asiakkaalle sopivana ajankohtana vuorokauden ajasta riippumatta. (Virtanen & Stenvall 2014, 154.)

Palvelukokemus muodostuu asiakkaan kokemuksista. Positiivisen asiakaskokemuksen kautta asiakas palaa todennäköisimmin saman palveluntuottajan palveluihin. Asiakkaan asema on merkittävä mietittäessä palvelujen kehittämistä ja parantamista. Asiakkaan tarpeet huomioidaan ja palvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja tätä kautta tuottaa lisäarvoa asiakkaan elämään. (Ahonen 2017,35.) Varhaiskasvatussuunnitelman (2016, 16.) mukaan varhaiskasvatuksen tavoitteena on toimia yhdessä lapsen sekä lapsen vanhemman lapsen tasapainoisen kehityksen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi. Varhaiskasvatus tukee vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä. Asiakkaan tarpeet huomioidaan ja asiakas on mukana varhaiskasvatusta toteutettaessa.

5 PALVELUSETELI

Yksi kuntien käytettävissä olevista palveluiden järjestämistavoista on palveluseteli. Palveluseteli ei ole kuitenkaan kustannusten korvausjärjestelmä eikä oma itsenäinen palvelunsa. Kunnalla on päätäntävästuu siitä, millälaisia palvelunjärjestämistapoja kukin kunta käyttää. Eri järjestämistavoitteiden selvittämiseksi ja päätöksenteon pohjaksi selvitetään kunnan oman toiminnan kustannukset niissä palveluissa, joihin palveluseteliä suunnitellaan. Samalla selvitetään asiakasmaksujen määräytymisperusteet ja maksutuottojen osuus palvelun hinnasta. (kuntaliitto.fi)

Palveluseteli toimii julkisen sektorin palvelujen sekä yksityisten palveluntuottajien välissä. Tilanne, jossa kunta osallistuu palvelusetelin kautta palvelujen rahoittamiseen samalla päättäen kenelle ja millaisiin palveluihin palveluseleitä myönnetään, voi johtaa palvelumarkkinoiden aitouden häviämiseen. (Kuusinen-James 2012, 22.) Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta korvata palveluntuottajan antamasta palvelusta aiheutuneet kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli voi olla esimerkiksi sähköinen kortti, painettu palveluseteli tai viranomaispäätös. (Palvelusetelin käyttöönnoton käsikirja 2011, 18.)

Palvelusetelilain myötä sen tarkoituksena on ollut lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa erilaisten palveluiden saatavuutta, monimuotoistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä ja toimintaa. Lain tavoitteena on ollut myös kustannussäästöjen tuominen kunnille ja yksinkertaistaa palvelujärjestelmiä mm. kilpailutusten vähenemisen myötä. Tehokkaat markkinat ja kilpailun tuottamat hyödyt tukevat lain henkeä. (Kuusinen-James 2012, 34.) Baileyn (2003, 260.) mukaan palveluseteliä on arvosteltu siitä, että voidaanko sen avulla tuottaa palveluja kaikille, asiakkaiden tulotasosta riippumatta. Julkisin varoin tuotetut palvelut ovat asiakkaiden käytössä maksukyvyistä riippumatta.

Kun kunta päättää järjestää palveluja palvelusetelillä, se osoittaa talousarviossa ja taloussuunnitelmassa resurssit palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin. Tämän lisäksi kunta hyväksyy ne periaatteet, millä palvelusetelipalveluja järjestetään ja missä laajuudessa. Nämä asiat kirjataan sääntökirjaan. Sääntökirja velvoittaa myös yksityistä palveluntuottajaa toimimaan kunnan antamien vaatimusten mukaisesti. (www.kuntaliitto.fi)

Palvelusetelijärjestelmässä kunta sitoutuu maksamaan palvelusetelillä palvelun eli asiakkaan yksityiseltä palveluntuottajalta ostaman palvelun. Kunta määrittää, mitä palveluja se tarjoaa palvelusetelillä. Tämän lisäksi kunta asettaa palvelusetelille arvon. Kunta hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat, joilta asiakas voi ostaa palveluja palvelusetelillä. Palvelusetelijärjestelmässä toimijoina ovat kunta, asiakas ja yksityinen palveluntuottaja. Palveluseteliä voidaan käyttää vaihtoehtona kunnan itse tuottamille tai ostopalveluna toteutettaville palveluille. Palvelusetelijärjestelmää on laajimmin käytössä lähinnä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. (Tuominen-Thuesen 2009, 4.)

Taulukko 1. Kunnan, asiakkaan ja palveluntuottajan tehtävät

Kunnan tehtävät	Asiakkaan tehtävät
<ul style="list-style-type: none"> • Määrittelee missä laajuudessa palveluseteliä tarjotaan • Hyväksyy palvelusetelin piiriin kuuluvat yksityiset palveluntuottajat • Päätää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle • Päätää palvelusetelin arvosta, voimassaoloajasta ja muista palvelusetelin saamiseen liittyvistä ehdoista • Valvoo palvelun laatua kunnan näkökulmasta 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyväksyy tai hylkää palvelusetelin käyttämisen • Valitsee kunnan hyväksymistä palveluntuottajista itselleen sopivan tuottajan ja palvelun • Sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ostamisesta • Maksaa palvelusta mahdollisen omavastuusuuden palveluntuottajalle
Palveluntuottajan tehtävät	
<ul style="list-style-type: none"> • Tuottaa asiakkaalle palvelun sovittujen ehtojen mukaisesti • Seuraa ja kirjaa asiakkaalle tuottamat palvelut • Laskuttaa asiakasta ja kuntaa 	

(Tuominen-Thuesen 2009)

Palvelusetelijärjestelmä luo mahdollisuuden palvelutuotannon rakenteiden uudistamiseen. Se tukee palvelujen järjestämisen ja kehittämisen asiakas-keskeisyyttä. Palvelusetelin käyttöönotto lisää asiakkaan vaikutus- ja valintamahdollisuuksia. Palvelusetelijärjestelmä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä. Palvelutuotannon kustannukset, hinnoitteluperusteet, palveluketjun toimivuus, asiakkuuden hallinta ja päätöksenteko on läpinäkyvämpää. (Tuominen-Thuesen 2009, 14.) Palvelusetelilakia sovelletaan kuntien järjestämiin sosiaali- ja terveystalouteen. Se, mitä palvelusetelilaissa on säädetty kunnasta, koskee myös kuntayhtymää. (kuntaliitto.fi)

5.1. Asiakkaan asema palvelusetelipalvelussa

Asiakkaalla tarkoitetaan palvelusetelilaissa sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitettua asiakasta sekä potilaslaissa tarkoitettua potilasta. (kuntaliitto.fi) Palvelun järjestämisvastuussa oleva taho, tässä tapauksessa kunta, määrittelee ensin ne tuottajat, joilta asiakas voi ostaa palvelua palvelusetelillä. Palvelusetelillä asiakkaalla on itse mahdollisuus valita, mistä hän hankkii palvelun. Palveluntuottajat kilpailevat asiakkaista ja tätä kautta kannustaa palveluntuottajia parantamaan tuottamansa palvelun laatua. (Korpela & Mäkitalo 2008, 137.)

Asiakkaan hakeutuminen palvelusetelipalvelun piiriin tapahtuu samalla tavalla kuin kunnan järjestämiin palveluihin hakeutuminen. Kunta määrittää edellytykset, joita palvelun saantiin on ja tekee siitä päätöksen. Tämän lisäksi tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan asiakkaalle päätös. (kuntaliitto.fi)

Kunnalla on aina tiedottamisvastuu suhteessa asiakkaaseen. Kunnan velvollisuutena on selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä. Asiakkaalle kerrotaan palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Näiden lisäksi selvitetään palvelusetelin arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. (kuntaliitto.fi)

Asiakkaalla on mahdollisuus vertailla asiakasmaksun suuruutta ja palvelusetelin arvoa. Samalla asiakkaalla on täysi valinnanvapaus eri palveluntuottajien välillä, jotka kunta on hyväksynyt palvelusetelipalvelun tuottajiksi. Palveluntuottajan maksu koostuu kunnalta saamasta palvelusetelistä sekä asiakkaalta mahdollisesti perittävästä asiakasmaksusta. (Volk & Laukkanen 2007, 19-20.)

Asiakkaan tehtävänä on antaa kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarpeelliset tiedot. Tällaisia tietoja on esimerkiksi asiakkaan tulotiedot tulosidonnaisen palvelusetelin yhteydessä. Asiakasta tiedotetaan häntä koskevien tietojen käsittelystä. Asiakasta tiedotetaan, mikäli häntä koskevia tietoja hankitaan muualta ja hänellä on mahdollisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin. (kuntaliitto.fi)

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle myönnetystä palvelusetelistä. Tässä tapauksessa kunta ohjaa hänet muilla tavoin järjestettävien vastaavien palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei ole kuitenkaan oikeutta vaatia palvelua järjestettäväksi palvelusetelillä. Palvelusetelin myöntämisen jälkeen asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. (kuntaliitto.fi)

5.2. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvon määrittäminen on taloudellinen kysymys. Tavoitteena on tarjota kuntalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelijärjestelmää käytetään usein tasaamaan kysynnän huipuja. Tämän seurauksena myönnettyjen setelien määrä kunnissa on pieni palveluntarpeeseen nähden. (Juntunen 2011, 11.)

Palvelusetelin arvo voi olla riippuvainen asiakkaan tuloista tai se voi tasasuuruinen. Palvelusetelin ollessa tulosidonnainen, tulee siitä antaa päätös asiakkaalle. Asiakas voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa ollessaan tyytymätön päätökseen. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 7§,13§.)

Kunnan tehtävänä on määritellä palvelusetelin arvo asiakkaan kannalta kohtuulliseksi. Tätä arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 7§.) Usein kunnissa pohditaan palvelusetelin arvoa suhteessa palveluntuottajien hintoihin (Volk & Laukkanen 2007, 31).

Sellaisissa tapauksissa, joissa asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunnan velvollisuutena on suorittaa palvelun tuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta. Kunnan myöntämää palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen ja siitä on tehtävä erillinen päätös. (kuntaliitto.fi)

5.3. Palveluseteli varhaiskasvatuksessa

Palvelusetelijärjestelmän kautta tuettavien varhaiskasvatuspalvelujen ja kunnallisen varhaiskasvatuksen palvelun erot ovat ilmeisiä. Sisällöllisesti nämä kaksi tapaa tuottaa palveluja eivät kuitenkaan eroa merkittävästi toisistaan. Palvelusetelijärjestelmässä asiakas valitsee itse palveluntuottajan, jolta palvelu halutaan ostaa. Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa kunnan viranomaisen tekee päätöksen siitä, mistä perheelle varhaiskasvatuspaikka myönnetään. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009, 14.)

Varhaiskasvatuksen asiakasmaksu määräytyy kunnallisessa varhaiskasvatuksessa perheen tulojen perusteella. Palvelusetelillä järjestettäessä varhaiskasvatuspalveluja asiakasmaksu määräytyy kunnan määrittämän palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan määrittämän asiakasmaksun erotuksen perusteella. Näistä seikoista johtuen kuntien välillä saattaa olla suuria eroja asiakkaan näkökulmasta, onko yksityisen varhaiskasvatuspalvelun asiakkuus mahdollista perheille perheen maksukyvyistä riippuen. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009, 14.)

Varhaiskasvatuksen palvelusetelin yhteiskunnalliset hyödyt ovat nähtävissä palvelujen tai markkinoiden kehityksenä. Uusia yrittäjiä syntyy vastaamaan perheiden tarpeita. Kunnan näkökulmasta kunnan oma palvelutuotanto monipuolistuu ja rakenteet uudistuvat. Asiakkaan näkökulmasta palvelutuotanto monipuolistuu ja pystyvät vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeisiin. Järjestelmä perustuu asiakkaan mahdollisuuteen valita palveluntuottaja. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009, 23.)

Kunnan tehtävänä on tukea perheitä ja antaa objektiivista tietoa eri vaihtoehtoja kunnallisen ja yksityisen varhaiskasvatuksen välillä. Perheellä on oikeus päättää, ottavatko he vastaan palvelusetelin vai kunnallisen varhaiskasvatuspaikan. Mitä lähempänä kunnallisen varhaiskasvatuksen palvelun hintaa palvelusetelijärjestelmän kautta valittu palvelu perheille on, sitä mahdollistavampi se on kaikille perheille tulotasosta riippumatta. (Siren & Tuominen-Thuesen 2009, 24.)

5.4. Palveluseteli Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa

Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa on ollut useamman vuoden ajan paineita investoida uusiin varhaiskasvatussyksikköihin varhaiskasvatusikäisten lasten määrän kasvun myötä. Nopeina ratkaisuna tähän tarpeeseen vastattiin lisäämällä tilaelementtejä. Tarkoituksena ei ole ollut investoida rakentamalla uusia varhaiskasvatussyksiköjä paineista huolimatta. Tästä johtuen ratkaisut etsittiin muualta. (Vainio 2016, 1.)

Vihdissä poliittiset päätöksentekijät keskustelivat runsaasti siitä, millaisia mahdollisuuksia Vihdissä olisi lisätä yksityistä päivähoitoa. Ennen palvelusetelin käyttöönottoa yksityisiä päiväkotia tuettiin Kelan kautta maksetuilla yksityisen hoidon tuella sekä yksityisen hoidon tuen kuntalisällä. Yksityisen hoidon tuki nähtiin kuitenkin riittämättömäksi. Yksityisen hoidon tuki ei huomioi tarpeeksi hyvin perheen tuloja ja kokoa. Yksityistä päiväkotihoidon ei nähty todellisena vaihtoehtona kunnallisen päiväkotihoidon rinnalla. (Vainio 2016, 1.)

Vihdin kunnan kasvatus- ja koulutuslautakunta päätti kokouksessaan 9.12.2014, että Vihdissä otetaan käyttöön palveluseteli yksityisessä päiväkotihoidossa 1.8.2015 lukien. Päätöksessä linjattiin, että vuonna 2015 palvelusetelitä myönnetään enintään 200 kpl. Palvelusetelihankkeen alkuvaiheessa käytiin neuvotteluja yksityisten palveluntuottajien kanssa varhaiskasvatuspäällikön toimesta. Näiden neuvottelujen tuloksena yksi uusi yksityinen varhaiskasvatuspalvelujen tuottaja päätti investoida Vihtiin uuden varhaiskasvatusyksikön. (Vainio 2016, 1.)

5.5. Palvelusetelin nykytila Vihdin kunnassa sekä palvelusetelin arvot

Palvelusetelin myöntämisen perusteena on, että hakijan tulee olla Vihdin kunnan asukas, joka on oikeutettu lain perusteella varhaiskasvatuspalveluihin. Hakijalla tulee olla väestörekisterissä osoite Vihdin kunnassa tai lapsella tulee olla vähintään tilapäinen osoite Vihdin kunnassa. (Vihdin varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirja 2016, 7.)

Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseen sellaisessa yksityisessä päiväkodissa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Yksityinen päiväkotitoiminta voi sijaita myös Vihdin kunnan ulkopuolella. Edellytyksenä kuitenkin on, että palveluntuottaja on hyväksytty kunnan toimesta palvelusetelituottajaksi. (Vihdin varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirja 2016, 7.)

Palveluseteli myönnetään ainoastaan varhaiskasvatusoikeuden piirissä olevien lasten varhaiskasvatuksesta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen. Lapsikohtainen palveluseteli määritetään lapsen iän, hoito-ajan, perheen koon ja lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien tulojen mukaan. (Vihdin varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirja 2016, 7.)

Asiakkaan tulee ottaa palveluseteli käyttöön neljän kuukauden kuluessa palvelusetelin myöntämispäivästä. Oikeus palveluseteliin päättyy, mikäli lapsi ei käytä varhaiskasvatuspaikkaa kuuteenkymmeneen päivään. Palve-

luseteliiasiakkuudessa sovelletaan kuluttajansuojalakea. Palvelun laadussa tai havaituista puutteista asiakkaan tulee informoida aina myös Vihdin kuntaa. (Vihdin varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirja 2016, 9.)

Vihdin kunnassa tulosidonnaisen lapsikohtaisen palvelusetelin arvo yksityisessä päiväkotitoiminnassa määräytyy entisen kasvatus- ja koulutuslautakunnan ja 1.6.2017 lukien lasten ja nuorten lautakunnan määrittelemän arvon mukaan. Enimmäisarvon määrittelyperusteena käytetään 3-6-vuotiaan lapsen kokopäivähoitopaikan hintaa. (vihti.fi)

1.8.2016 lukien palvelusetelin perushinta on enintään 834 €.

Lapsen iän ja hoidon tarpeen mukainen kerroin määräytyy seuraavasti:

Ikäkerroin:

Alle 3-vuotiaat kerroin on 1,4

3 vuotta täyttänyt lapsi kerroin on 1

Hoitoaikakerroin:

Kokopäivähoito, yli 5h/päivässä kerroin on 1,0

Osapäivähoito, enintään 5h/päivässä kerroin on 0,6

Esiopetukseen liittyvä päivähoito kerroin on 0,6

Varhaiskasvatus max 20h/vko kerroin on 0,5

Hoitopäiväkerroin kokopäivähoitoon:

Hoitopäiviä enintään 12 päivää/kk kerroin on 0,6

Hoitopäiviä yli 12 päivää/kk kerroin on 1,0

(vihti.fi)

Asiakas maksaa palveluntuottajalle hoitomaksun, joka on asiakkaan omavastuuosuus palvelun käytöstä. Omavastuuosuus on tuottajan perimän hoitopaikan kokonaishinnan ja asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon välinen erotus. Kunta ei voi periä asiakasmaksua palvelusetelin käyttäjältä. (Vihdin varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirja 2016, 12.)

6 SELVITYKSIÄ JA TUTKIMUKSIA PALVELUSETELISTÄ

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä tuodaan esille, että kuntien käyttöönottamat palvelusetelit tuovat asiakkaille lisää valinnanvapautta. Palveluseteli toimii vaihtoehtona kunnan järjestämille palveluille. Palveluiden rahoittamisesta palvelusetelillä päättää kuitenkin aina kunta. Kunta määrittelee sen joukon palveluntuottajia, jotka voivat toimia palvelusetelillä ja kuntalainen voi kieltäytyä palvelusetelistä. Selvitystyöryhmä korostaa, että asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia tulisi lisätä entisestään. (Brommels, Aronkytö, Kananoja, Lillrank, & Reijula 2016, 7,37.)

Palveluseteli vastaa kunnissa palvelujen tarpeen lisääntymiseen. Kunta järjestää palvelusetelin avulla kumppanuuksia asiakkaan, yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin välille. Kunnat tarjoavat palvelusetelejä usein uusille asiakkaille. Toisin sanoen palvelusetelillä ei ole ollut vaikutusta

pitkäaikaisten asiakkaiden palvelujen järjestämiseen. (Volk & Laukkanen 2007, 69.) Kuntien sisällä nähdään tarve sektorirajat ylittävään yhteistyöhön toimintaan sekä päätöksentekoon. Järjestelmien kankeutta tulisi purkaa ja valinnanvapautta laajentaa. (Volk & Laukkanen 2007, 76.)

Koivula ja Koskinen (2016, 33) ovat tutkimuksessaan vertailleet palvelusetelien käyttöä Keski-Suomessa viiden kunnan alueella. Kaikissa näissä kunnissa oli tehty myönteinen päätös palvelusetelin käyttöönotosta. Palveluseteli oli käytössä mm. varhaiskasvatuksessa, lapsiperheiden kotipalvelussa sekä kehitysvammaisten palveluissa.

Palvelusetelitoimintaa, sen käyttöönottoa ja eri osapuolten rooleja ohjaa vahvasti palvelusetelilaki. Tutkimuksessa mukana olleet kunnat tiedottivat palvelusetelistä ja hyväksytyistä yksityistä palveluntuottajista kunnan internet sivuilla. Tutkimuksen johtopäätöksissä tuotiin esille, että asiakaslähtöisyys, valinnanvapaus sekä hyvän hallinnon periaatteet toteutuivat tiedottamisessa. Kunnat tiedottivat palvelusetelipalveluistaan pääsääntöisesti kuntien internet sivuilla. (Koivula & Koskinen 2016, 44,47.)

Kiljunen (2016, 50.) selvitti tutkimuksessaan kuntien kokemia haasteita palvelusetelin käyttöönotossa sekä palvelusetelin hyödyntämisessä sosiaali- ja terveystaloudessa. Tutkimuksen perusteella haasteeksi kunnissa muodostui palvelusetelin arvon määrittäminen, ellei kunta ollut laskenut palvelun oman tuotannon kustannuksia. Palvelusetelistä käytävää keskustelua kunnissa auttaisi se, että kunnassa olisi vertailutietona oman palvelutuotannon hinta.

Yhteistyö yksityisten palveluntuottajien kanssa korostuu palvelusetelipalveluja suunniteltaessa. Tutkimustulosten perusteella avoin keskusteleva kulttuuri tulisi olla suunnittelun alkuvaiheesta asti. Näillä keinoin yksityiset palveluntuottajat pystyvät reagoimaan ja varautumaan paremmin palvelusetelin käyttöönottoon. Ellei näin toimita, vaarana on, että palveluntuottaja ei tiedä palvelusetelin myöntämiseen liittyviä kriteerejä eikä palvelusetelin arvoon liittyviä tekijöitä. (Kiljunen 2016, 51.)

Kiljunen (2016, 51.) toteaa myös, että palveluohjaus ja koordinaatio on kunnissa haaste. Yhtenäisten palveluseteli- ja toimintamallien puuttuessa riskinä on, että eri hallinnonaloille muodostuu omia toimintamalleja. Tämä estää palvelusetelipalvelutoiminnan yhtenäisyyden. Pidemmällä aikavälillä yhtenäisyyden ja koordinaation puuttuminen hankaloittaa palvelujen kehittämistä. Palveluseteleistä tiedottaminen kunnissa tapahtui palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaalle annettu tietomäärä on niin suuri, että osa tiedosta jää saavuttamatta ja näin aiheuttaa asiakkaalle tietämättömyyttä palveluvalikon laajuudesta.

7 TUTKIMUKSIA PALVELUOHJAUKSESTA

Elosen ja Kuokkasen (2016, 17.) raportissa tuodaan esille Sote-uudistuksen tuomia vaikutuksia palvelujärjestelmään, palvelujen tuottamiseen ja ohjaukseen. Huomionarvoisina nostoina nähtiin asiakkaiden osallisuuden sekä valinnanvapauden lisääminen. Näiden seikkojen kautta asiakkaan sitoutuminen palveluprosesseihin paranee ja samalla se lisää palveluiden vaikuttavuutta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyy kiinteästi valinnanvapauden tiedonsaannin sekä palveluohjauksen ulottuvuudet. Nämä muuttavat tuotettavien palvelujen luonnetta nykyistä enemmän kohti kumppanuutta, jossa asiakas ja palveluntuottaja ovat yhdessä tekemässä valintoja asiakkaan palvelupolulla. Tutkimuksessa nousi esille, että asiakasnäkökulmaa tulisi vahvistaa myös palvelujen kehittämisessä. Asiakkaiden kuuleminen nähtiin tärkeänä kilpailutuksissa, palvelujen laadun sekä vaikuttavuuden arvioinnissa. (Elonen & Kuokkanen 2016, 17.)

Kaivola (2017, 114.) on kuvannut asiakaskokemusten merkitystä ja roolia palvelumuotoilussa. Tutkija korostaa saamissaan tuloksissaan, että palveluja tulee kehittää jatkuvasti samalla huomioiden asiakaskokemus. Asiakaskokemuksia voidaan hyödyntää ja ottaa mukaan palvelumuotoiluun.

Kaivolan (2017, 114.) tutkimuksessa kohdeyrityksen asiakkaat, jotka osallistuivat yrityksen palvelujen kehittämiseen, olivat asiakaskokemusten perusteella tyytyväisiä yrityksen palveluun. Tutkimustulosten analysoinnissa löytyi palvelun arvoa lisääviä tekijöitä. Yrityksen palveluja aiemmin käyttäneet asiakkaat halusivat kaikki tulevaisuudessakin käyttää yrityksen palveluja sekä he olivat valmiita suosittelemaan yrityksen palveluja muillekin. Asiakas tulee ottaa palvelujen kehittämisessä ja muotoilussa huomioon. Palvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen on yrityksen menestymisen kannalta ensiarvoisen tärkeää.

Mäki-Valkama (2016, 54.) on tutkinut lapsiperheiden palveluohjauksen luonnetta aikuissosiaalityössä. Tuloksissaan hän tuo julki, että perheet eivät aina tiedä kunnan tai kaupungin lapsiperheille suunnatuista palveluista. Jostain syystä palveluista tiedottaminen ei tavoita kaikkia lapsiperheitä. Palveluohjauksen tavoitteena oli antaa perheille palvelujen kautta tukea nopeasti palveluntarpeen synnyttyä.

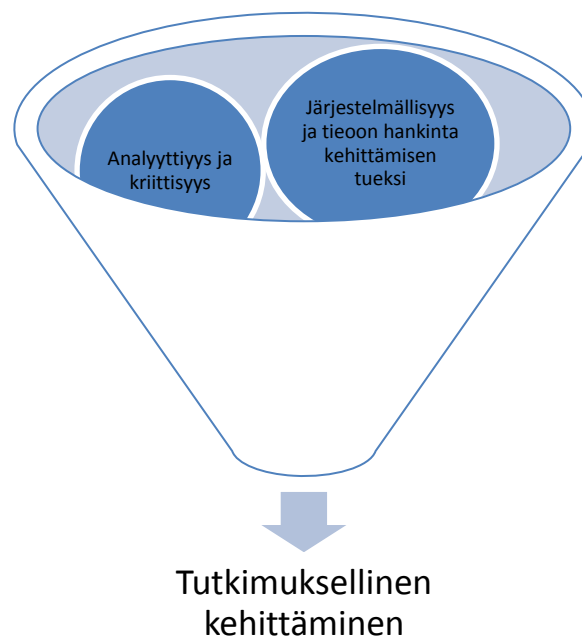
Tulosten perusteella perheiden hyvinvointi nähtiin palveluohjauksessa keskeisenä asiana. Palveluohjauksen vaikutukset kohdistuivat koko yhteiskuntaan työtteen muuttuessa ennaltaehkäisevämmäksi. Palveluohjauksen keinoin pystyttiin lisäämään perheiden omatoimisuutta ja sitä kautta parempia mahdollisuuksia selvittää itsenäisesti yhteiskunnassa. (Mäki-Valkama 2016, 60.)

8 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkimuksen vaiheet eivät välttämättä ole selkeästi jäsennettävissä etukäteen. Esimerkiksi aineiston keruuta koskevat ratkaisut saattavat muotoutua tarkemmin tutkimuksen edetessä. Tutkimusongelma täsmentyy koko tutkimuksen ajan. (Kiviniemi 2010, 70-71.)

Tutkimuksellinen kehittämistyön tarve syntyy usein organisaation kehittämistarpeista tai muutoksen tarpeesta. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen ja tuotteiden tuottamista ja toteuttamista. Kehittämistyön tavoitteena on luoda ratkaisuja ja ottaa niitä käyttöön. Kehittämistyön ajatuksena on viedä asiat myös käytännössä eteenpäin. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 19.)

Tutkimuksellisuus tarkoittaa sitä, että, tässä työssä tehdyt ratkaisut rakentuvat olemassa olevan tiedon päälle. Parhaimmillaan kehittämistyössä dokumentoidaan ja mallinnetaan työelämän käytänteitä. Organisaatioiden sisältämä ns. hiljainen tieto ja kehittäjien kokemukseen perustuva tieto luovat haasteista. Yksityinen tieto ja omat kokemukset eivät ole tutkimuksellista tietoa, ellei niitä tarkastella kriittisesti. Kehittämistyössä uutta tietoa luodaan pääsääntöisesti niissä ympäristöissä, jossa organisaation toiminta tapahtuu. (Ojasalo ym. 2014, 21.)



Kuvio 3. Tutkimuksellinen kehittäminen (Ojasalo ym. 2014, 22.)

8.1. Vihdin kunnan ratkaisu ottaa palveluseteli käyttöön

Vihdin kunnassa yksityistä päiväkotihoidon tuettiin aikaisemmin Kelan kautta maksettavien yksityisen hoidon tuen ja kuntalisän muodossa. Yksityisen hoidon tuen ja hoitolisän haasteeksi on koettu se, että se ei huomioi riittävästi lapsiperheiden rakennetta ja tulotasoa. Tästä muodostuu se haaste, että kaikille perheille se ei ole vaihtoehto kunnallisten varhaiskasvatuspalveluiden rinnalla. Yksityisen hoidon tuella avustettu varhaiskasvatuspalvelusta nousee se haaste, että se ei ole kaikille perheille todellinen vaihtoehto kunnallisen palvelun rinnalla.

Palveluseteli vastaa tähän haasteeseen. Palvelusetelin arvo määräytyy perheen koon ja tulojen mukaan, kuten kunnallisessakin varhaiskasvatuksessa. Palveluseteli antaa myös palveluntuottajalle paremmat mahdollisuudet toimia kunnallisen varhaiskasvatuksen rinnalla, kun se on paremmin tuettua perheille. Tavoitteena ei ole siis ollut korvata kunnallista varhaiskasvatusta, vaan vahvistaa yksityisen varhaiskasvatuksen roolia kunnallisen palvelun rinnalla.

Vihdin kunnassa palvelusetelin käyttöönotto linjattiin kunnanvaltuuston hyväksymässä talousarviossa vuodelle 2015. Varhaiskasvatuspalveluja on haluttu järjestää joustavasti vihtiläisten lapsiperheiden tarpeiden mukaisesti. (Vihdin kunnan talousarvio 2015, 53.) Päätös palvelusetelin käyttöönotosta tehtiin kasvatus- ja koulutuslautakunnan kokouksessa 9.12.2014. Palveluseteli otettiin käyttöön 1.8.2015. Palvelusetelin sääntökirja hyväksyttiin ensimmäisen kerran kasvatus- ja koulutuslautakunnassa 24.3.2015. Samalla velvoitettiin palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. (Vihdin kunnan kasvatus- ja koulutuslautakunnan kokous 2015, §16.)

Vihdin kunta aloitti yhteistyön Kuntien Tieran Oy:n kanssa maaliskuussa 2015 palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmäpalvelun käyttöönottoprojektilla. Tavoitteena oli ottaa käyttöön sähköinen järjestelmä, joka tukisi sähköisiä palveluja palveluseleitä myönnettäessä sekä palveluseleitä maksettaessa palveluntuottajille. Projektin tiukasta aikataulusta huolimatta käyttöönottoprojekti onnistui tavoitteiden mukaisesti. Palveluseteli otettiin käyttöön 1.8.2015 ja ensimmäiset tilitykset palveluntuottajille tehtiin syyskuussa 2015.

8.2. Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tavoite

Tutkimuskysymys:

Tutkimuskysymyksenä on millainen on varhaiskasvatuksen palveluseteli-asiakkaan palvelupolku Vihdin kunnassa?

Tämä opinnäytetyö kuvaa Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa palveluseteli-asiakkaan asiakaspolun. Asiakaspolku kuvataan Service Blueprin-tillä. Tutkimusaineisto kerättiin Vihdin kunnan varhaiskasvatuksen hallinnosta.

Kehittämistyön tulosta voidaan hyödyntää työvälineenä. Service Blueprint on mukailtu Innokylän mallin mukaisesti ja se on visuaalisessa muodossa helposti luettavissa. Asiakkaan palvelupolun kuvaamisella voidaan tukea palvelun kehittämistä edelleen.

Kehittämistyön näkökulma on palvelutuotannon kehittämisessä kuvaamalla palvelu asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalla eli tässä tapauksessa varhaiskasvatuspalveluja tarvitsevilla perheillä tulisi olla selkeä ja vuorovai-
kutukseen perustuva asiakaspolku.

9 TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

9.1. Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Vihdin kunnan varhaiskasvatus-
päällikkö sekä varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö.

9.2. Aineiston keruu haastattelemalla

Haastattelu sopii erilaisiin kehittämistehtäviin. Tämä johtuu siitä, että haastattelulla saadaan nopeasti kerättyä syvällistä tietoa kehittämisen koh-
teesta. Aidossa toimintaympäristössä suoritettavat haastattelut antavat sy-
vällisemmän kuvan haastateltavan todellisista ajatuksista. (Ojasalo ym.
2014, 106.)

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumuotoihin on joustavuus. Aineiston
keruuta voidaan joustavasti säädellä vastaajia myötäillen ja haastatteluti-
lanteen edellyttämällä tavalla. Aiheiden järjestystä voidaan muokata haas-
tattelun kuluessa ja haastattelijä voi tarkentaa saatuja vastauksia uusilla
kysymyksillä haastattelun kuluessa toisin kuin esimerkiksi postikyselyssä.
(Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 205.)

Haastattelu tehtiin avoimena teemahaastatteluna. Avoimessa haastattelussa
tutkija selvittää haastateltavien ajatuksia ja käsityksiä kuin ne nousevat ai-
dosti esille haastattelun edetessä. Avointa haastattelua pidetään eri haastat-
telun muodoista kaikkein lähimpänä keskustelua. (Hirsjärvi ym. 2016,
209-210.) Haastattelijan tehtävänä on syventää saatuja vastauksia ja perus-
taa haastattelun eteneminen niiden varaan. Haastattelu muodostuu keskus-
telusta, jossa vastaus johtaa seuraavaan kysymykseen. (Hirsjärvi & Hurme
2001, 45-46.)

Teemahaastattelu on avointa ja lähellä myös syvähaastattelua. Teemahaas-
tattelussa pyritään löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin tutkimus-
tehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tässä opinnäytetyössä
tehty haastattelu toteutettiin avoimena haastatteluna. Haastattelun alussa
haastateltaville kerrottiin kehittämistyön tavoite ja teemat, joita haastatte-
lussa käsiteltiin.

Avoin haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna ja niitä voidaan tutkimuksessa käyttää tarvittaessa toisiaan täydentävinä. Parihaastattelu on ryhmähaastattelun alamuoto, johon pätee samat ohjeet kuin ryhmähaastatteluunkin. (Hirsjärvi ym. 2016, 209-210.)

Tässä työssä haastattelu toteutettiin parihaastatteluna. Haastatteluun osallistuivat Vihdin kunnan varhaiskasvatuspäällikkö sekä varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö. Parihaastatteluun päädyttiin, koska tutkittava asia kuuluu selkeästi kahden viranhaltijan heidän työtehtäviin sekä ydinosaamisalueeseen. Parihaastattelussa haastateltavat pystyvät tarvittaessa täydentämään toisiaan ja halutessaan pystyvät tuomaan palvelusetelipalvelua esille eri näkökulmista.

Haastattelu järjestettiin kesäkuussa 2017. Haastattelu pidettiin Vihdin kunnanvirastolla yhteisesti sovitussa tilassa. Haastatteluun varattiin aikaa aluksi kaksi tuntia. Mikäli aika ei olisi riittänyt, tarvittaessa olisi järjestetty uusi aika. Liitteessä 1 on haastattelussa käsitellyt aihealueet, joihin opinäytetyön tekijä suuntasi tarvittaessa haastattelua ja vei haastattelua sitä kautta eteenpäin.

Haastatteluaineisto litteroitiin heti haastattelun jälkeen. Litteroinnin jälkeen alkoi aineistoon perehtyminen ja saatujen tulosten analysointi.

9.3. Aineiston analyysi

Haastattelusta saadun aineiston analysoinnissa on käytetty metodina aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin tavoitteena on analysoida aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysissä kuvataan dokumenttien, tässä tapauksessa haastattelun, sisältöä sanallisesti. (Hiltunen, esitelmä 4.2.2009.)

9.4. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

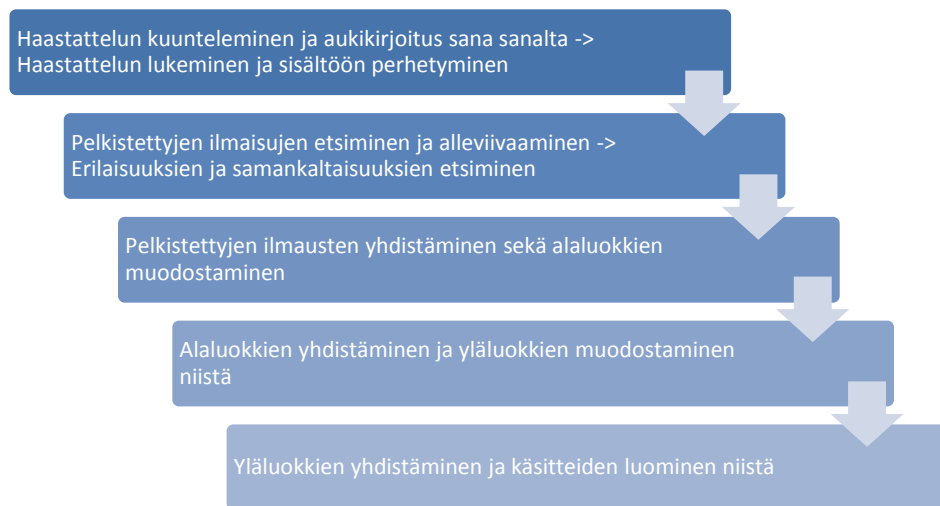
Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet:

- Aineiston pelkistetään tiivistämällä tai pilkkomalla osiin
- Aineisto ryhmitellään, aineisto käydään tarkasti läpi. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä
- Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä

Aineiston pelkistämässä haastatteluaineisto pelkistetään niin, että saadusta aineistosta karsitaan tutkimukselle epäoleellinen pois. Pelkistämistä voidaan tehdä joko pilkkomalla saatu informaatio osiin tai tiivistämällä saatu aineisto. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 112.)

Tutkimuksen kannalta oleellinen tieto erotetaan, jonka perusteella muodostetaan teoreettinen käsitteistö; erottelua jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se aineiston näkökulmasta on mahdollista. (Hiltunen, esitelmä 4.2.2009.) Luokitteluyksikkönä voi olla tutkittavan ilmiön ominaisuus tai käsitys. Aineisto tiivistyy, kun yksittäiset tekijät sisältyvät yleisempiin käsitteisiin. Luokituksia yhdistellään niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 114.)

Käsitteitä yhdistellään ja sitä kautta tutkija saa vastauksen tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan. Empiirisestä aineistosta kuljetaan kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Uutta teoriaa luotaessa teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan alkuperäisaineistoon. Johtopäätöksessä tutkija yrittää käsittää, mitä asiat tutkittavalle merkitsevät. Tutkija yrittää ymmärtää tutkittavia tutkittavien näkökulmasta läpi koko analyysin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 115.)



Kuvio 4. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2009,109.)

9.5. Palveluseteliasiakkaan palvelupolun kuvaus Service Blueprint tekniikalla

Service Blueprintin avulla voidaan visuaalisessa muodossa kuvata palvelukokemuksen osia. Näihin kuuluu mm. asiakkaiden toimet, organisointitoimet sekä yhteyspisteet asiakkaiden ja organisaatioiden välillä. (Roberts 2017, 5) Blueprinting keskittyy palveluinnovaatioihin sekä palvelun kehittämiseen. Se on prosessikaavio ja palvelun yksityiskohtainen malli. Blueprintingin avulla tuodaan esille palvelun eri osien liittyminen toisiinsa. (innokyla.fi.)

Blueprinting tuo näkyväksi sen, että palveluprosessit ovat erilaisia palveluntarjoajalla ja asiakkaalla. Tämä tarkoittaa, että molemmissa on esimerkiksi paljon toiselle osapuolelle näkymättömiä toimintoja. (innokyla.fi.)

Blueprinting kuvaa palvelujärjestelmää niin, että siihen osallistuvat ihmiset voivat ymmärtää ja voivat työstää asiaa objektiivisesti riippumatta asiakkaan henkilökohtaisesta näkökulmasta (Blueprint technique).

Blueprinting keskittyy palveluinnovaatioihin sekä palvelun kehittämiseen. Blueprintingia voidaan käyttää niin pienissä palveluprosesseissa kuin isoissa strategisissa kokonaisuuksissa. Blueprintingin sovellusmahdollisuuksia on lähes rajattomasti. (inno-vointi.fi)

Palvelu voidaan kuvata yksinkertaisesti vain lineaarisesti etenevänä prosessina, mutta yleensä siihen liittyy usein monia toimijoita. Palvelutapahtumat toteutuvat yhtäaikaistena ja vuorovaikutusta tapahtuu eri toimijoiden välillä. (innokyla.fi) Nämä vuorovaikutussuhteet kuvataan kaaviossa yhdysviivoilla. Blueprintingin avulla voidaan tarkastella palveluprosessin eri vaihteita sekä analysoida niitä tarvittaessa. (inno-vointi.fi)

Service blueprint visualisoi palvelun. Se tuo esille yhtä aikaa kuvan palvelun näkyvistä elementeistä, asiakkaiden ja työntekijöiden rooleista, asiakaspalvelun leikkauspisteistä sekä palvelutarjonnan prosessista. (innokyla.fi) Roberts (2017, 9.) mukaan Blueprint on osa palvelusuunnittelua ja sitä on käytetty paljon teollisuudessa asiakkaiden kokemusten ja organisaation tulosten parantamiseksi.

Service blueprint koostuu viidestä elementistä:

- 1 Asiakkaalle näkyvä palvelutila
- 2 Asiakkaan toiminta
- 3 Asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta (näyttämö)
- 4 Asiakaspalveluhenkilöstön asiakkaalle /näkymätön toiminta (takahuone)
- 5 Tukiprosessit

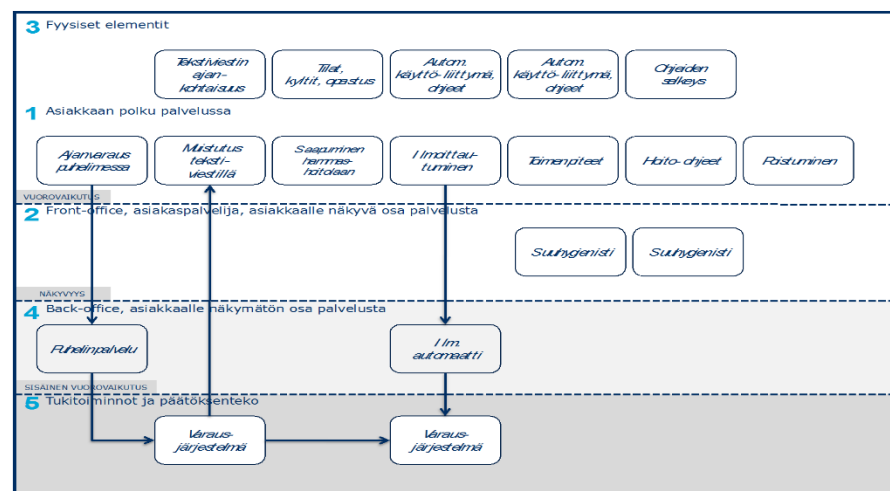
Kohdat yksi ja kaksi käsittää kaikki vaiheet, joilla asiakas osallistuu organisaation palvelun toimittamisprosessiin. Tätä kuvataan kronologisesti pohjapiirroksen yläosassa. Asiakkaalle näkyvä palvelutila käsittää kaiken fyysisen, virtuaalisen ja sosiaalisen tilan, jossa asiakas kokee ja arvioi organisaation toimittaman palvelun laadun tasoa. (innokyla.fi)

Kolmas kohta on asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta, jota erottaa vuorovaikutuksen rajapinta. Asiakas on suorassa vuorovaikutussuhteessa organisaation henkilöstön kanssa. Tällä tarkoitetaan siis tilaa, jossa asiakaskohtaamiset tapahtuvat. (innokyla.fi)

Kohtien neljä ja viisi toiminnoilla tarkoitetaan niitä tapahtumia, jotka tehdään palvelua käyttävältä asiakkaalta näkymättömissä. Tätä kutsutaan niin sanotuksi takahuonetoiminnaksi. Merkittävä osa palvelun tuotantoon tarvittavista prosesseista on asiakkaalle näkymättömiä, ja ne ovat palveluun liittyvän vuorovaikutteisen osan tukitoimintaa (esimerkiksi johtamis-, järjestelmä- ja fyysinen tuki). (innokyla.fi)

Palvelun käyttäjän eli asiakkaan toiminnot ovat Blueprinting -menetelmän keskiössä. Kuvauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintoja palvelutapahtuman aikana. Front-desk asiakaspalvelija on organisaation puolelta käyttäjälle näkyvä henkilö. Hänen kanssaan käyttäjä asioi palvelutapahtumassa. (innokyla.fi)

Back-office henkilöt ovat niitä, jotka ovat palveluprosessin kannalta välttämättömiä, mutta joiden toiminta ei näy käyttäjälle suoraan. Palveluun voi kuulua erilaisia tukiprosesseja ja tietoteknisiä välineitä, esimerkiksi matkapuhelimella maksaminen tai tilaaminen internetin kautta. Kuvaukseen voidaan sisällyttää myös käyttäjän koettavissa olevat näkyvät fyysiset asiat, kuten fyysiset tilat tai kalusteet, jotka vaikuttavat palveluprosessiin ja sen onnistumiseen. (innokyla.fi.)



Kuvio 5. Service Blueprint (Innokyla.fi)

10 TULOKSET

Opinnäytetyön tekijä haastatteli Vihdin kunnan varhaiskasvatuspäällikköä sekä varhaiskasvatuksen palvelupäällikköä kesäkuussa 2017. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla

Alaluokat muodostettiin yhdistelemällä pelkistettyjä ilmaisuja palveluseteli-asiakkaan palvelupolun etenemisen näkökulmasta. Alaluokista käy ilmi palvelun osa sekä kenen vastuulla kuvattava toiminta on. (liite 2)

Pääloukat muodostettiin yhdistelemällä alaluokat Service Blueprintissä käytettävien viiden peruselementin mukaan, josta muodostuu palveluseteli-asiakkaan palvelupolku.

10.1. Front Office, asiakaspalvelija, asiakkaalle näkyvä osa palvelusta

Palveluseteliä hakevat asiakkaat jakautuvat kahteen luokkaan. Asiakasryhmät jakautuvat puoliksi, molempia on keskimäärin yhtä paljon. Ensimmäinen asiakasryhmä on sellainen, joka on jo etukäteen ennen palve-

lusetelin hakemista sopinut yksityisen palveluntuottajan kanssa päivähoitopaikasta ja ottaa vasta sen jälkeen yhteyttä varhaiskasvatuksen palvelupäällikköön.

Toinen asiakasryhmä ottaa ensin yhteyttä kuntaan kartoittaakseen eri vaihtoehtoja ja palvelusetelin mahdollisuutta. Asiakkaat ottavat yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse. Joskus syntyy tilanteita, joissa asiakas tulee fyysisesti kunnanvirastolle kartoittamaan eri vaihtoehtoja. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaisista perhetilanteista johtuvat seikat, joita on helpompi ratkoa ja tarkentaa kohtaamalla asiakas kunnanvirastolla.

”.. yksittäisiä käy joskus, jos on joku kimurantti tilanne... jotta pystyy ite selvittää niitä tulojaan mulle, niin sit on saatanu tulla tänne...”

Toinen asiakkaalle näkyvää osa palvelupolussa on, kun kunta selvittää palvelusetelin arvon määrittelemistä varten tarvittavia asiakkaan tulotietoja. Palvelupäällikkö käy asiakkaan kanssa kokonaisuuden läpi. Varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö kertoo asiakkaalle, miten tulotiedot toimitetaan ja mitä seikkoja tulotietojen toimittamisessa tulee ottaa huomioon.

Palvelupäällikkö selvittää asiakkaan kanssa palveluseteliin ja sen arvoon liittyvät asiat. Asiakkaalle kerrotaan avoimesti myös se, että palveluntuottaja voi periä erillistä asiakasmaksua palvelusetelin lisäksi. Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä palvelupäällikköön tarvittaessa puhelimitse, sähköpostitse tai tapaamalla palvelupäällikkö kunnanvirastolla.

”... selvitän asiakkaalle puhelimesta myös sen, että on oma vastuuosuus ja mahdollinen asiakasmaksu...”

10.2. Fyysiset elementit

Palveluseteliä koskevat tiedot on kerätty Vihdin kunnan internet sivuille. Kunnan internet sivuilla esitellään, miten palveluseteliä haetaan ja keneltä voi tarvittaessa kysyä lisätietoja. Varhaiskasvatuksen palvelusetelipalvelun kokonaisuudesta lisätietoja antaa varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö.

”.. se on meidän nettisivuilla, että ei me sitä mitenkään sen enempiä mainosteta..”

Palveluseteliä haetaan sähköisesti Pro Consona järjestelmän kautta. Asiakas kirjautuu järjestelmään omilla pankkitunnuksillaan tai mobiilitunnisteella. Palveluseteliä hakeva asiakas on usein yhteydessä varhaiskasvatuksen palvelupäällikköön ennen hakemuksen tekoa.

”...toisaalta se on hyvä puhelinsoitto... me käyvään se kokonaisuus puhelimesta sen asiakkaan kanssa läpi.”

10.3. Back-office, asiakkaalle näkymätön osa palvelusta

Kun asiakas on tehnyt sähköisesti palvelusetelihakemuksen, palvelupäällikkö poimii hakemukset Pro Consona järjestelmästä. Palvelupäällikkö tarkistaa viikoittain tilanteen uusien hakemusten osalta. Tämän jälkeen varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö vie tiedot toimistosihteerille.

” ... mä seuraan en nyt ihan päivittäin, mutta viikoittain käyn aina katsomassa uudet palvelusetelihakemukset...”

Palvelupäällikkö ilmoittaa, minkälaista palvelua asiakas hakee ja missä laajuudessa. Tämän lisäksi hän ilmoittaa toimistosihteerille mistä alkaen asiakkaan palveluntarve on ja onko asiakas mahdollisesti hyväksynyt maksamaan korkeimman omavastuun tai mitä tulotietojen toimittamisesta on sovittu.

Mikäli tulotietoja ei toimiteta, määritellään asiakkaalle korkein omavastuuosuus. Omavastuuosuutta voidaan tarvittaessa korjata jälkikäteen, jos asiakas toimittaa tulotiedot. Päivitettyjen tulotietojen perusteella korjataan tarvittaessa palvelusetelipäätöstä asiakkaan omavastuuosuuden osalta. Prosessi omavastuuosuuden korjaamiseksi lähtee aina asiakkaan yhteydenotosta kuntaan.

Back-office toimintaan liittyy myös palvelusetelipäätöksen teon jälkeen palvelupäällikön toiminta koskien yksityistä palveluntuottajaa. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa palvelupäällikölle asiakkaan kanssa tehdyn palvelusopimuksen, jonka perusteella asiakas ja yksityinen palveluntuottaja yhdistetään PSOP-järjestelmään palvelusetelin maksatusta varten. PSOP, Parasta Palvelua, on sähköinen järjestelmä, jonka kautta kunta maksaa palvelusetelit yksityisille palveluntuottajille.

Palvelupäällikkö luo lapsen ja perheen tiedot PSOP-järjestelmään. Palvelusetelin tiedot kirjataan järjestelmään ja tämän jälkeen palvelupäällikkö tekee palveluvarauksen palveluntuottajalle. Palveluvaraus tehdään PSOP-järjestelmän kautta. Tämän jälkeen palvelusetelin maksatus palveluntuottajalle voi alkaa.

”Täytyy olla ite olla niinku kartalla ja tietoinen siitä, missä vaiheessa mikin palvelusetelihakemus on menossa”

Tärkeää on olla tietoinen siitä, missä vaiheessa kunkin asiakkaan palveluseteliprosessi on menossa. Koko prosessista vastaa palvelupäällikkö ja hän kokee, että prosessin hallinta ei ole vaikeaa, kun se on yksissä käsissä.

”... näillä työkaluilla, mitä meillä on käsissä, niin en osaa sanoa, että miten sitä vois niinku helpottaakaan.”

10.4. Tukitoiminnot ja päätöksenteko

Palvelupäällikkö ohjaa asiakkaita hakemaan palveluseteliä sähköisesti kunnan internet sivujen kautta. Hakemuksen saapumisen ja käsittelyn jälkeen toimistosihteeri valmistelee palvelupäällikölle asiakkaiden päätökset.

Jokaista asiakasta kohti tehdään kolme päätöstä. Lapselle tehdään sijoitus päätös yksityiseen päiväkotiin, päätös palvelusetelin myöntämisestä sekä maksupäätös koskien palvelusetelin omavastuuosuutta. Toimistosihteeri laskee vanhempien ilmoittamien tulotietojen perusteella asiakkaan omavastuuosuuden.

”...tekee todella kolme päätöstä jokaiselle lapselle.”

Päätökset tulostetaan kahtena kappaleena. Toinen kappale postitetaan asiakkaalle allekirjoitettuna. Toinen kappale jää kuntaan arkistoitavaksi. Päätöksiä tehdään määrällisesti enemmän kuin on asiakkaita. Tämä johtuu siitä, että perheiden tilanteet muuttuvat ja mm. tulojen muuttumisen myötä asiakkaalle tehdään uusi päätös palvelusetelin omavastuuosuudesta.

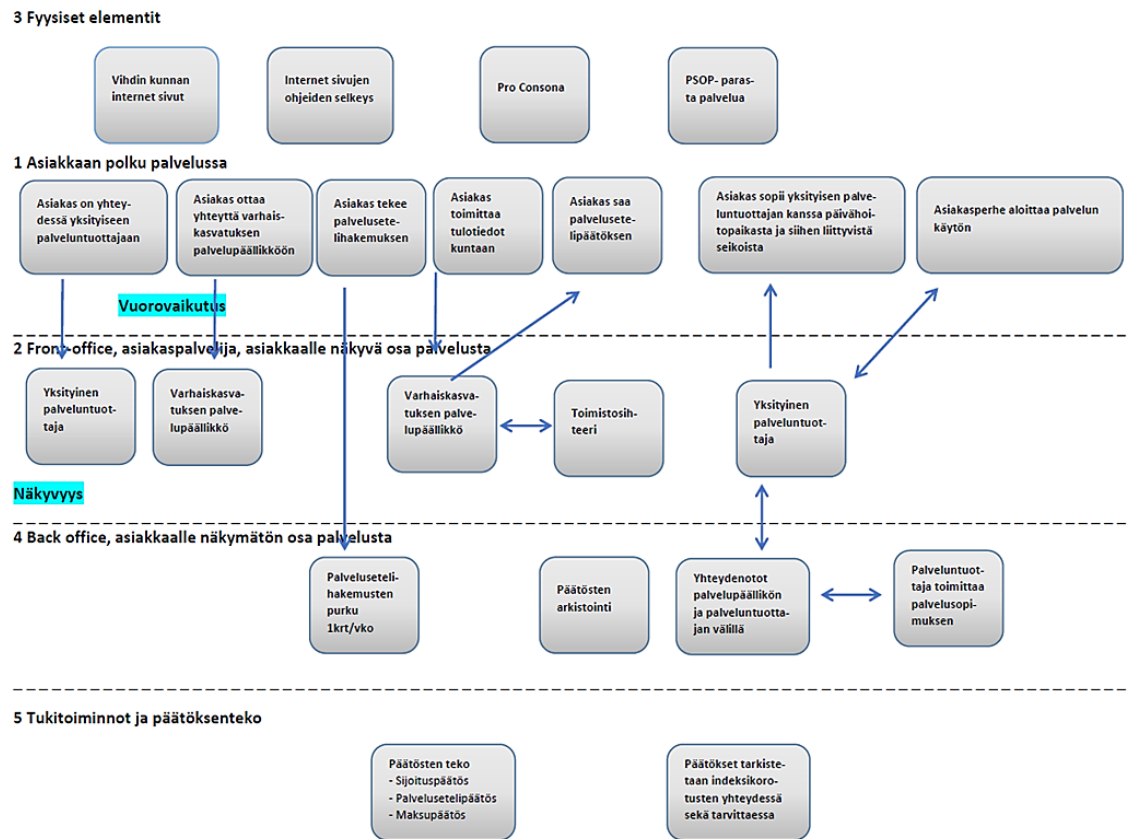
”...palvelusetelipäätösten määrä ei oo yks yhteen lapsimäärän kanssa.”

Asiakkaalla on oikeus vaatia oikaisua saamastaan päätöksestä, mikäli hän kokee sen virheelliseksi. Oikaisuvaatimus osoitetaan lasten ja nuorten lautakunnalle. Asiakas on usein kuitenkin yhteydessä ensin palvelupäällikköön, mikäli kokee päätöksen olevan virheellinen. Tämän johdosta päätöstä tarvittaessa korjataan, eikä virallista oikaisuvaatimusprosessia tarvitse aloittaa. Sellaisessa tilanteessa, jossa palvelupäällikkö katsoo päätöksen olevan oikein ja asiakas vaatii oikaisua, tulee asiakkaan hakea määräjän puitteissa muutosta päätökseen lautakunnalta.

”... ne ottaa sitten yhteyttä ja sitte korjataan ilman mitään virallista valitusprosessia, jos korjattavaa on...”

Palveluseteliasiakkaiden tulotiedot tarkistetaan ja päivitetään samalla syklillä kuin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa olevien asiakkaiden. Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, että tulotiedot tarkistetaan aina asiakkaiden muuttuvan tilanteen mukaan sekä valtakunnallisten indeksikorotusten jälkeen.

10.5. Service Blueprint Vihdin kunnan varhaiskasvatuksen palveluseteliasiakkaan asiakaspolusta



Kuvio 6. Service Blueprint

11 POHDINTA

11.1. Päätelmiä kehittämistyöstä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa palveluseteliasiakkaan palvelupolku. Tavoitteena oli selkeä ja visuaalisesti helposti luettavissa luettavassa muodossa oleva kuvaus asiakkaan palvelupolusta. Prosessien kuvaamisen kautta voidaan kehittää palveluja edelleen. Tehokkuusajattelu ohjaa vahvasti kuntien toimintaa. Kunnat tuottavat palveluja kuntalaisille osittain kuntalaisten verotuloilla. Se, millä tavalla palveluja tuotetaan, vaikuttaa suoraan palvelun hintaan. Osataanko huomioida kaikki tarpeellinen ja tehdäänkö parhaan palvelukokemuksen saamiseksi kaikki oleellinen? Onko niin sanottuja turhia työvaiheita ja voidaanko jotain jättää pois? Vai onko tilanne sellainen, että jokin kohta prosessissa vaatii lisäresursseja?

Palvelujen kehittäminen edellyttää nopeutta. Kiireettömässä ja paineettomassa ympäristössä merkittävänä uhkana on kehittämistyön ajallinen venyminen ja aikatauluttomuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että jäädään odottamaan loputtomiin jonkun toisen palvelun kehittämiseen liittyvän asian valmistumista, kuten esimerkiksi keskeneräisen lainsäädännön valmistumista. (Rissanen 2006, 29.)

Varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö toi selkeästi esille, että palveluseteliprosessi on hallittavissa, kun asiat ovat selkeästi mietitty ja kunkin asiakkaan tilanne on tiedossa. Monivaiheinen prosessi kuitenkin on vaatinut tarkkaa suunnittelua palvelutuotannon alusta asti.

Siitä, millaisin perustein perheet tekevät lasten hoitoon liittyviä ratkaisuja, on olemassa vähän tutkittua tietoa. Tutkittua tietoa ei juurikaan ole siitäkään, miten nämä valinnat vaikuttavat lapsen elämän polkuun. (Karila 2016, 34.) Suomen hallitus on asettanut 26 kärkihanketta. Näistä kärkihankkeista viittä valmistellaan sosiaali- ja terveysministeriön johdolla. Kärkihankkeiden painopiste on ennaltaehkäisyssä, hoitoketjujen sujuvuudessa, henkilöstön hyvinvoinnissa sekä tietojärjestelmien toimivuudessa. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) tekee kehittämistyötä tavoitteenaan lapsi- ja perhelähtöiset palvelut. Lisäksi LAPE edistää lapsen oikeuksia tukevaa toimintakulttuuria lasten ja perheiden hyvinvoinnin vahvistamiseksi. (stm.fi)

Varhaiskasvatuksen palvelupäälliköllä on pitkä kokemus varhaiskasvatuspalvelujen järjestämisestä. Tämä kävi selkeästi ilmi haastattelun aikana. Asiakaspalvelumyönteisyys ja vahva palveluohjaus parantaa asiakaskokemusta. Tämä voidaan nähdä Vihdin kunnan varhaiskasvatuksen vahvuutena. Hallinnonalojen välistä yhteistyöstä pyritään vahvistamaan ja sitä kautta parantaa asiakaskokemusta edelleen.

Hallinnonalojen välinen yhteistoiminta on usein vain satunnaista tietojen vaihtamista. Yhteistoimintaan kuuluu harvoin esimerkiksi yhteisistä tavoitteista sopiminen. Yhteistoimintaa tukevia käytänteitä löytyy hallinnonalojen sisältä, ei niinkään eri hallinnonalojen ja kuntien väliltä. Vähiten yhteistoimintaa on kuntien ja yksityisten yritysten ja järjestöjen välillä. (Perälä ym. 2012, 14.)

Haastattelun perusteella kehittämisen kohteeksi nousi yksityisen palveluntuottajan tietoisuuden lisääminen palveluseteliprosessista. Yksityinen palveluntuottaja voisi nykyistä paremmin osata ohjata asiakasta palveluseteliprosessissa ja sen eri vaiheissa. Palvelupäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä yksityisten palveluntuottajien kanssa ja molemmilla osapuolilla on ymmärrys toistensa työn tärkeydestä. Palvelupäällikkö hankkii yksityiselle palveluntuottajalle asiakaita ja palvelusetelin kautta kunta parantaa palveluntuottajan mahdollisuuksia menestyä yrittäjänä. Toisaalta yksityinen palveluntuottajan tuottamat palvelut ovat tärkeitä kunnalle. Se vähentää kunnan paineita investoida uusiin varhaiskasvatusyksiköihin.

Suomen Akatemia rahoittaa CHILDCARE-tutkimushanketta, jossa tutkitaan kymmenen kunnan tarjoamia lastenhoidon palveluja sekä varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmää. Huomionarvoista on, että tässä tutkimuksessa selvitetään, miten lasten polut varhaiskasvatuksessa muodostuvat. Lisäksi selvityksen alla on mahdolliset alueiden väliset erot sekä mahdolliset erot eri väestöryhmien ja kulttuuritaustaan kuuluvien lasten osalta. (Karila 2016, 34.)

Palvelusetelin käyttöönotto on laajentanut varhaiskasvatuspalveluvalikkoa Vihdissä. Perheillä on yhdenvertaisemmat mahdollisuudet valita yksityinen päiväkotihoido perheen tulotasosta riippumatta. Tämä mahdollisuus on tullut siitä, että asiakkaan omavastuuosuus palvelusetelipalvelussa on sama kuin mikä olisi päivähoitomaksu kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Vihdissä vain kahdella yksityisellä päiväkodilla on palvelusetelin lisäksi oma pieni asiakasmaksu. Valinnan mahdollisuuksia lisää lisäksi se, että perheet voivat hakea palveluseteliä Vihdin kunnan ulkopuolella sijaitseviin yksityisiin päiväkoteihin, jotka on hyväksytty palvelusetelipäiväkoiksi.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman, LAPE:n, yhtenä tavoitteena on vähentää perheiden eriarvoisuutta kehittämällä palveluja vastaamaan nykyistä enemmän lasten ja perheiden tarpeita. Kuntien tulisi ottaa huomioon päätöksenteossa ja järjestämissään palveluissa lapsen oikeuksia edistävä toimintakulttuuri. (stm.fi)

Haastattelun ja niistä saatujen tulosten perusteella palvelupäällikön antama palveluohjaus on selkeää ja oikea-aikaista. Asiakkaan kokonaistilanne on palvelupäällikön hallinnassa. Palveluseteli on ollut kuitenkin ajallisesti verrattain lyhyen aikaa käytössä. Prosessi on osattu suunnitella hyvin ja asiakkaan palvelukokemusta arvostaen. Oikeanlaisilla ja oikea-aikaisilla palveluilla tuetaan lapsen oikeutta hyvään kasvuun.

11.2. Opinnäytetyön luotettavuus ja laadullisuus

Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta on tutkijalla. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen kautta, aineistonkeruun kautta sekä aineiston analyysin ja raportoinnin kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 137-138.)

Ihmiset haluavat ymmärtää ja selvittää haastattelutilanteen luonnetta. Eri-laisissa vuorovaikutustilanteissa saadaan erilaisia tutkimusaineistoja. Ryhmähaastatteluun osallistuvien henkilöiden muodostaessa luonnollisen ryhmän työyhteisössäkkin keskustelu johtaa sen äärelle, mikä on henkilöille yhteistä ryhmän jäsenenä. Henkilökohtaiset tuntemukset ja yksilölliset eroavaisuudet suodattuvat pois. Aineiston hyvyys tai huonous riippuu siitä, minkälaisiin kysymyksiin yritetään saada vastauksia. (Alasuutari 2011, 152-153.) Ryhmähaastattelun merkitys korostuu tilanteessa, jossa halutaan saada selville, miten haastateltavat muodostavat yhteisen kannan tutkittavaan asiaan (Hirsjärvi & Hurme 2011, 61).

Haasteena haastattelussa on se, että tilanne kokonaisuudessaan on voi olla haastateltavalle pelottava. Haastateltavan vastaukset saattavat muotoutua sosiaalisesti suotaviksi vastauksiksi. Nämä seikat voivat vähentää tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2016, 206.)

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut asiakaspolun luominen, jota organisaatio voi jatkossa hyödyntää. Näistä seikoista johtuen ei ole oletettavaa, että haastateltavat olisivat pyrkineet haastattelutilanteessa muokkaamaan vastauksiaan sosiaalisesti hyväksyttävimmiksi. Haastattelutilanne oli etukäteen sovittu ja kaikki haastattelun osapuolet olivat valmistautuneet tilanteeseen.

Laadullisuutta pyrittiin parantaa valmistautumalla haastatteluun etukäteen. Haastattelurunkoa sekä mahdollisia lisäkysymyksiä mietittiin etukäteen. Haastateltavat valittiin työtehtäviensä perusteella. Varhaiskasvatuspäällikkö ja varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö ovat asiantuntijoita, jotka parhaiten pystyy kuvaamaan tämän hetken palvelutuotantoa. Aikataulusta sovittiin yhteisesti. Haastattelun jälkeen haastattelu purettiin samana päivänä.

Analyysiprosessi oli haasteellinen opinnäytetyön tekijän vähäisen aineistojen analysointikokemuksen takia. Tutkimuskysymykseen saatiin kuitenkin vastaus. Kehittämistyössä tutkimuksellinen ote on tärkeää vuoksi, että tutkimuksellisuuden avulla kehittämistyöhön vaikuttavat tekijät otetaan laajemmin ja suunnitelmallisemmin huomioon. Tästä johtuen tulokset ovat paremmin perusteltavissa. (Ojasalo ym. 2014, 21.)

Tämän kehittämistyön luotettavuutta saattoi heikentää se, että opinnäytetyön tekijä kuului itse samaan työyhteisöön kuin haastateltavat. Tekijä kuitenkin pidättäytyi saadussa aineistossa ja vertasi saatua tietoa teoriaan eikä omiin kokemuksiin. Tekijä pyrki katsomaan asioita irrallaan työyhteisöstä. Haastateltavia ei johdatettu teemoihin omien tietojen perusteella.

Tulokset on pyritty esittämään riittävän yksityiskohtaisesti, jotta tutkimus olisi toistettavissa. Tulosten analysointia on kuvattu liitteessä kaksi. Siinä lukijalle muodostuu kuva, miten aineisto on luokiteltu ala- ja pääluokkiin. Tulosten perusteella tehtiin luvussa 10.5 esitetty Service Blueprint. Haastattelusta nostetut yksittäiset otteet ja viittaukset lisäävät tutkimuksen uskottavuutta.

Raportoinnissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että lukija saa käsityksen siitä, miten tieto on hankittu ja kuinka luotettavasta tiedosta on kyse. Raportissa kuvataan, miten tieto on, miten analyysi tehtiin ja miten päätelmiin päästiin. (Metsämuuronen 2006, 252.) Työssä on tuotu selkeästi esille, millä perusteilla haastateltavat valittiin sekä miten tulokset on analysoitu.

11.3. Ehdotuksia jatkotutkimukselle

Palvelusetelitutkimuksia varhaiskasvatuspalvelujen osalta on verrattain vähän. Aihe on ajankohtainen ja tulevaisuudessa kaivataan yhä enemmän valinnanvapautta palvelujen ostamisen suhteen. Prosessin aikana nousi jatkotutkimusehdotuksiksi:

- Millainen on asiakkaan kokemus palveluohjauksesta?
- Millainen on palveluntuottajan kokemus palvelusetelin toimivuudesta varhaiskasvatuksessa
- Resurssin riittävyys palvelusetelipalveluja toteutettaessa
- Varhaiskasvatuksen palvelusetelipalvelujen vertailu eri kunnissa

LÄHTEET

- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Alila, K., Eskelinen, E., Kahiluoto, T., Kinosh, J., Pekuri, H-M., Polvinen, M., Laaksonen, R. & Lamberg, K. 2014. Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- Anttonen, A., Häikiö, L. & Valokivi, H. 2012. Vastuu, valinta ja osallistuminen sosiaalipalveluissa. Teoksessa Lehto, J., Anttonen, A., Haveri, A. & Palukka, H. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla, julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print , 19-46.
- Asetus lasten päivähoitosta 239/1973
- Bailey, S. 2003, Strategic public finance. Va. USA: Palgrave Macmillan.
- Blueprint technique, 2010. <https://www.slideshare.net/vicku1111/service-blueprint> viitattu. 20.8.2017.
- Brommels, M., Aronkytö, T., Kananaja, A., Lillrank, P. & Reijula, K. 2016. Valinnanvapaus ja monikanavarahoituksen yksinkertaistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Selvityshenkilöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:37. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Elonen, N. & Kuokkanen, R. 2016. Saavutetaanko tällä asiakkaan tarpeista lähtevä apu? Katsaus sote-uudistukseen satakuntalaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemysten kautta. Tampereen yliopiston Porin yksikön julkaisuja 8. Tampere: Juvenes Print.
- Hallintolaki 434/2003. Viitattu 23.8.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>
- Hiltunen, L. 2009. Graduaineiston analysointi. Jyväskylän yliopisto. Luentosarja. Viitattu 19.3.2017
http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi.pdf
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21.painos.Helsinki: Tammi.

Hujala, E., Heikka, J. & Fonsén, E.. 2012. Tutkimuksellinen kehittämis-toiminta johtamisen työkaluna. Teoksessa Lehto, J., Anttonen, A., Haveri, A. & Palukka, H. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla, julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print , 19-46.

Innokylä

<https://www.innokyla.fi/web/malli111516> viitattu 19.3.2017

Inno-vointi

<http://www.inno-vointi.fi/fi/tyokaluja/kokeilu/service-blueprint>

viitattu 20.3.2017

Julkunen, R. 2007. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vas-tuu. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juntunen, E. 2011. Selvitys palvelusetelin käyttöönotosta. Sitran selvityksiä 61. Helsinki: Sitra.

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015 (toim.). Palvelumuotoilu saapuu ver-kostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palve-lujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy.

Kaivola, M. 2017. Asiakkaan kokemus osana yrityksen palvelumuotoilua, case Joiku of life Oy. Johtamiskorkeakoulu. Pro Gradu –tutkielma.

Karila, K. 2016. Vaikuttava varhaiskasvatus. Tilannekatsaus toukokuu 2016. Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2016:6

Karila, K., Kosonen, T. & Järvenkallas, S. 2017. Varhaiskasvatuksen ke-hittämisen tiekartta vuosille 2017-2030. Suuntaviivat varhaiskasvatukseen osallistumisasteen nostamiseen sekä päiväkotien henkilöstön osaamiseen, henkilöstörakenteen ja koulutuksen kehittämiseen. Opetus- ja kulttuurimi-nisteriön julkaisuja 2017:30.

Karimaa, E. 2002. Julkisen sektorin prosessien kuvaukset. Yleinen raken-ne, esitysmuoto ja käsitteet. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kenni, M. & Asikainen J. 2011. Kohti uuden sukupolven organisaatioita. Esimerkkejä kuntien prosessimaisesta toiminnasta. Helsinki: Suomen kun-taliitto.

Kiljunen, M. 2016. Palvelusetelin hyödyntämisen haasteet kuntien sosiaa-li- ja terveystalvotutuotannossa. Johtamiskorkeakoulu, Kunta- ja aluejoh-taminen. Pro Gradu tutkielma.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II, näkökulmia aloitte-levalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimene-telmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Koivula, K. & Koskinen, M. 2016. Palvelusetelikäytännöt sosiaali- ja terveyspalveluissa viiden kunnan alueella Keski-Suomessa. Sosiaali-, terveys-, ja liikunta-ala. Opinnäytetyö.

Korpela, J. & Mäkitalo, R. 2008. Julkishallinto murroksessa, rohkeutta ja vauhtia muutokseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuntalaki 410/2015. Viitattu 1.8.2017

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki#Pidp450612400>

Kuntaliitto.fi viitattu 1.4.2017

<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluseteli>

Kunnat.net. Viitattu 11.3.2017

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/palveluseteli/Sivut/default.aspx>

Kuusinen-James, K. Tuoko palveluseteli valinnanvapautta. Kunnallisalan kehittämissäätiö. Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 68:2012. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy. Viitattu 1.7.2015.
<http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu%2068.pdf>

Lehto, J., Anttonen, A., Haveri, A. & Palukka, H. 2012. Julkisen palvelun muutos tutkimuksen kohteena. Teoksessa Lehto, J., Anttonen, A., Haveri, A. & Palukka, H. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla, julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print ,11-16.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Mahkonen, S. 2016. Varhaiskasvatuslaki. Keuruu: Otaavan kirjapaino Oy.

Metsämuuronen, J. 2008. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nuutinen, M., Lappalainen, I., Valjakka, T. & Airola M. Arvioimalla oivallukseen. Opas matkalle palvelukulttuuriin. VTT:n julkaisuja. Viitattu 1.8.2018.

http://www.vtt.fi/files/sites/ServChange/PKK_opas.pdf

Roberts, J. 2017. The Use of Service Blueprinting as a Method of Improving Non-Academic College Student Experiences
Will. Creighton University, ProQuest Dissertations Publishing.
Viitattu 20.8.2017

<https://search.proquest.com/openview/0ca25d8e32270031bd67c0f6b07383d9/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. minedu.fi
<http://minedu.fi/varhaiskasvatuslait> viitattu 21.8.2017

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja. Sitran selvityksiä 49:2011. Helsinki: Sitra <https://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2049.pdf> Viitattu 24.3.2015.

Perusopetuslaki 628/1998

Perälä, M-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Tampere: Juvenes Print- Suomen yliopistopaino Oy.

Rajala, T., Tammi, J. & Meklin P. 2008. Kilpailutuksen näkyvät ja näkymättömät kustannukset. Kunnallisan alan kehittämissäätiö. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Rissanen, P. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kusatnususakeyhtiö Pohjantähti.

Ritakorpi, J., Alila, K. & Kahiluoto, T. 2017. Varhaiskasvatuksen yksityiset palvelut. Valtakunnallinen selvitys 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:3. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 26.3.2017.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79206/okm03.pdf?sequence=1>

Siren, K. & Tuominen-Thuesen, M. 2009. Palveluseteli päivähoitossa. Sitran selvityksiä 17:2009. Helsinki: Sitra.

stm.fi
<http://stm.fi/documents/1271139/1953486/Lapsi-ja+perhepalvelujen+muutosohjelma+fact-sheet.pdf/7b934304-84e5-45d5-a361-b23db42f0014>

Storbjörk, J. 2013. Asiakkaiden suhtautuminen teknologiavälitteisiin itsepalveluihin. Elintarvike-ekonomia. Pro gradu. Viitattu 29.8.2017.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41825/Pro%20Gradu%202013%20Jennica%20Storbj%C3%B6rk.pdf?sequence=1>

Söder, K. & Karlsson, A. (toim.) 2016. Suomen koulutuspolitiikan tulevaisuus. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Tuominen-Thuesen, M. 2009. Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa. Sitran selvityksiä 9:2009. Helsinki: Sitra. Viitattu 14.1.2015.
<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%209.pdf>

Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Vainio, T. 2016. Palvelusetelin käyttöönotto Vihdin varhaiskasvatuksessa. Kehittämiprojektin täydennetty projektisuunnitelma. Vihdin kunnan varhaiskasvatuspäällikön muistio.

Varhaiskasvatuksen palvelusetelisäätökirja. Vihdin kunta. Kasv. 19.4.2016 §22.Liite 1.
http://www.vihti.fi/wp-content/uploads/Liite_1_Varhaiskasvatuksen-palvelus.pdf viitattu 1.6.2017.

Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016. Määräykset ja ohjeet 2016:17. Opetushallitus.
http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf Viitattu 28.8.2017.

Vihdin kunnan talousarvio 2015. Viitattu 12.3.2017.
<http://www.vihti.fi/wp-content/uploads/Talousarvio-2015-ja-taloussuunnitelma-2016-2017-1.pdf>

Vihdin kunnan kasvatus- ja koulutuslautakunnan kokous 24.3.2015, §16.

Vihti.fi
<http://www.vihti.fi/kasvatus-ja-koulutus/varhaiskasvatus/yksityinen-paivahoito/palveluseteli/> viitattu 30.5.2017

Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2013. Lapsuus, erityinen elämänvaihe. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Tallinna: Tietosanoma Helsinki.

Volk, R. & Laukkanen, T. 2007. Palvelusetelin käyttö kunnissa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:38. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

Haastattelun aihealueet

2. Palvelusetelin käyttöönoton taustat
3. Varhaiskasvatuksen palvelupäällikön rooli palveluprosessissa
4. Asiakkaan rooli prosessin eri vaiheissa
5. Mitä tehdään taustalla?
6. Päätöksen tekoon liittyvät asiat
7. Käytössä olevat järjestelmät

Aineiston pelkistäminen ja luokittelu

Aineiston pelkistäminen ja luokittelu: Palveluseteliasiakkaan palvelupolku Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa																																																																																					
Aineiston pelkistäminen ja luokittelu: Palveluseteliasiakkaan palvelupolku Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa																																																																																					
Alkuperäinen ilmaisu	Tiedot palvelusetelistä on meidän nettisivuilla	Osa asiakkaista ehmyy sopimuksen yksityisen palveluntuottajan kanssa ja vasta sitten havahduttu hakemaan palveluseteliä	Yksityinen palveluntuottaja on kysynyt asiakkaalta, oletteko jo hakenut palveluseteliä	Toinen joukko, joka haluaa ensiksi palveluseteliä ja sitten lähete kartoitamaan palvelua	Yksityinen palveluntuottaja ei osaa ohjesta palvelusetelin hakiemiseen	Puheluita asiakkailla, että yksityinen palveluntuottaja on kehoittanut olemaan yhteydessä	Opastan asiakasta, miten palveluseteliä haetaan kunnan nettisivujen kautta	Nämä ovat hyviä puhelinsoittoja	Kannattaa toimittaa tuotiedot	Me rikyvään puhelimeissa kokonaisisuus lapi	Kerron, että miten perheen koko vai kutuas etelin	Asiakas tekee palvelusetelihakemuksen nettisivujen kautta	Hakemus tulee Pro Consonga	Viikottain käynnä katsomassa uudet hakemukset	Tarkistan, minkälaisista palvelua asiakas haluaa	Vientomistositeerille tiedot, mistä aikaa	Vientomistositeerille tiedot, jos korkein oma vastuu	Vientomistositeerille tiedot, joi tulot liitteinä	Jos tulotietoja ei ilmoiteta, päätös tehdään korkeimalla omavastuulla	Asiakas korjauttaa päätöksen ja toimittaa tulotiedot jälkikäteen	Toimistositeeri tekee lapselle sijoitus päätöksen Pro Consonga	Jotta päästään tekemään maksupäätös Pro Consonga	Ja sen jälkeen läh. laskee palvelusetelin arvon	Ja tekee siitä sen palveluseteli päätöksen	Päätös kahden kappaleena, toinen jää kuntaan ja toinen lähte asiakkaalle	Sit odotetaan, että saan lapsen liittyvän palvelusopimuksen joltakin palveluntuottajalta	Mä site yhdistän sen palvelusetelin ja palvelusopimuksen ja viensin sinne PSOP järjestelmään	Luon lapsen ja perheen tiedot järjestelmään	Kirjaan sen palvelusetelin järjestelmään	Teen sen palvelusopimuksen sille palveluntuottajalla	Päätöksen valtuustoitteen on lasten ja nuorten lautakuntaan	Ammuttakaan valtuusta ei ole lautakunnassa käsitelty, asiakkaat ottavat yhteyttä muuten	Tulotietojen tarkistus samalla tykillaä kuin kunnalliseläkin puolella, kun on indeksikorotukset tai jos tulee muutoksia palveluhoito	Asiakkaalle saattaa tulla maksuihin muutoksia, jos yksityinen palveluntuottaja nostaa sitä omaa asiakasmaksuaan	Ja selvitan puhelimessa asiakkaalle myöskin sen, että on siellä voi olla vielä se asiakasmaksu	Asiakkaat ovat yhteydessä puhelimeilla ja sähköpostilla, ihan yksittäisiä on käynyt joskus	Ois ihanaa, jos palveluntuottajat osais ohjeistaa tavallaan sen palveluseteli hakemiset	Aavistuksen monimutkainen prosessi, asiakas on usein hakenut myös kunnallista paikkaa	Joskus oikeasti ja päivähoidon hakemusten kautta myömmetty palveluseteli	Järjestelmässä päivähoidon hakemiset ja palveluseteli hakemiset erikseen	Ne on ihan samat hakemukset käytännössä, niin tuntuu tyrmäätä asiakkaan hakemaan uudestaan	Palveluntuottaja voi olla oma asiakasmaksu	Pelkistetty ilmaisu	Palvelusetelistä informointi kunnan internetsivuilla	Asiakkaan ja yksityisen palveluntuottajan kohtaaminen	Asiakkaan ja yksityisen palveluntuottajan kohtaaminen	Asiakkaan yhteydenotto kuntaan	Asiakkaan ja yksityisen palveluntuottajan kohtaaminen	Asiakkaan yhteydenotto kuntaan	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta	Asiakkaan neuvonta
Alueuokka	Fyysiset elämänt	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta	Asiakkaalle näkyvä osa palvelusta																																											

HAMK

HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU

HAMK VIESTINTÄ

YAMK Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

Marja Laaksonen

Tiedote 23.8.2017

JULKINEN

Palveluseteliasiakkaan palvelupolku varhaiskasvatuksessa

Palveluseteliasiakkaiden palvelupolun askeleet ovat tiedossa Vihdin kunnan varhaiskasvatuksessa. Tämä käy ilmi Marja Laaksonen Hämeen ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä. Laaksonen kuvasi Vihdin kunnan varhaiskasvatuksen palveluseteliasiakkaan palvelupolkuja. Palvelupolku kuvattiin Service Blueprint menetelmää apuna käyttäen.

Palveluohjaus toimii Vihdissä

Vihdin kunnassa otettiin käyttöön palveluseteli yksityisessä päiväkotihoidossa 1.8.2015. Opinnäytetyöllä haluttiin tuoda avoimeksi palveluseteliasiakkaan palvelupolku ja ne kriittiset pisteet, joissa pitää kiinnittää huomiota asiakaspalvelussa ja palveluohjauksessa. Aiheena palveluseteli on ajan-kohtainen. Mm. valtakunnan hallitus haluaa lisätä asiakkaan valinnanvapautta eri palveluissa. Palveluseteliasiakkuus painottuu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja tutkimustietoa varhaiskasvatuksen palvelueteleista ei ole paljoa tarjolla. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Vihdissä palveluohjauksen kehittämisessä edelleen. Lisäksi se antaa suuntaviivoja niille kunnille, jotka miettivät palvelusetelin käyttöönottoa.

Palveluseteliasiakasta kuunnellaan ja ohjataan

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla. Haastattelu toteutettiin kesäkuussa 2017. Haastattelu tehtiin ryhmähaastatteluna, johon osallistuivat Vihdin kunnan varhaiskasvatuspäällikkö sekä varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö. Heidät valittiin haastateltaviksi työtehtäviensä puolesta. He ovat avainasemassa palveluohjauksen ja sen kehittämisen näkökulmasta. Saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen.

Tutkimustulosten perusteella kuvattiin palveluseteliasiakkaan palvelupolku Service Blueprintin avulla. Tutkimustulosten valossa palvelupolku on hyvin suunniteltu. Asiakkaat jakautuvat selkeästi kahteen ryhmään, jossa toinen ryhmä on ensin yhteydessä yksityiseen palveluntuottajaan. Toinen asiakasryhmä on yhteydessä ensin kuntaan, jonka jälkeen aletaan suunnitella asiakkaan kanssa palvelua. Asiakkaille kerrotaan avoimesti kaikki palveluseteliin ja sen hakemiseen liittyvät askelmerkit. Asiakkaita ohjataan yhden luukun periaatteella ja näin ollaan tietoisia kunkin asiakkaan tilanteesta. Muutoksiin pystytään reagoimaan nopeasti ja palvelu on sujuvaa.