

PALVELUSETELILLÄ VAMMAISTEN ASUMISTA

-Sääntökirja vammaisten asumiseen

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi YAMK
Johtaminen ja kehittäminen
Syksy 2019
Kristiina Laitinen
Janne Utriainen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Laitinen, Kristiina Utriainen, Janne	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 71	Valmistumisaika Syksy 2019
Työn nimi Palvelusetelillä asumista - Sääntökirja vammaisten asumiseen		
Tutkinto Sosionomi YAMK		
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämishankkeena, jonka tavoitteena oli luoda Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään vammaisten asumisen palvelusetelisääntökirja. Kehittämishankkeen tarkoituksena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta sekä monipuolistaa asumisen palvelunvaihtoehtoja.</p> <p>Kehittämishankkeen tietoperustana käytimme opinnäytetyössämme vammaisuuteen, vammaisten asumiseen ja sen hankintaan, palveluseteliin ja valinnanvapauteen liittyvää kirjallisuutta, tieteellisiä tutkimuksia ja palvelusetelistä tehtyjä selvityksiä. Kehittämishankkeessa hyödynsimme aikaisempia tutkimuksia sekä olemassa olevia palvelusetelisääntökirjoja</p> <p>Kehittämishankkeen toteutimme projektina lineaarisen kehittämismallin avulla, jossa projekti etenee tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, toteutukseen ja lopuksi projektin päättämiseen ja arviointiin. Kehittämismenetelmiksi hankkeessa muodostuivat palaverikäytännöt, työpajat, asiantuntijoiden haastattelut, dokumentointi, keskusteluun ja reflektointiin perustuvat arvioinnit. Tiedonhankinta aineiston muodostivat työryhmän asiakirjat, dokumentit ja haastattelut.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena valmistui vammaisten asumisen sääntökirja ja sitä tukeva sääntökirjan laadintamalli. Sääntökirja on dokumentoitu ja saatavissa palvelusetelijärjestelmästä sekä julkisesti organisaatiomme internet sivuilla.</p> <p>Vammaisten asumisen palvelusetelisääntökirja mahdollistaa kohdeorganisaation ottaa käyttöön palveluseteli palvelun järjestämistapana sekä malli sääntökirjan laadintaan edesauttaa jatkossa uusien palvelusetelien käyttöönoton. Palvelusetelillä järjestettävän asumispalvelun merkitys asiakkaalle on valinnanvapauden lisääntyminen palveluja valittaessa. Yhtenäiset palvelun tuottamisen kriteerit ja hinnat tarkoittavat sitä, että palveluntuottajat kilpailevat palvelun laadulla.</p>		
Asiasanat Palveluseteli, vammaisten asuminen, sääntökirja, valinnanvapaus, projekti		

Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Laitinen, Kristiina	Master's thesis	Autumn 2019
Utriainen, Janne	Number of pages	
	71	
Title of publication		
Title Choosing supported housing by service voucher – The rulebook regarding the supported housing for people with disabilities		
Name of Degree		
Master's Degree programme in Social and Health Care Management and Development		
Abstract		
<p>This thesis was implemented with a strong working life focus. The aim was to create a rule-book about how to use a service voucher to purchase supported housing for people with disabilities in Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. The intention was to increase the freedom of choice for the clients and create more options for them to choose considering their supported living.</p> <p>The database was collected from literature, scientific studies and papers. The key words were disability, supported living or housing, voucher and freedom of choice.</p> <p>The development project was implemented by linear development model. The project progressed from goal setting to planning to implementation and evaluation. The development methods were agreed practices for meetings, workshops, expert interviews, documentation and evaluation based on discussions and reflections.</p> <p>The result of this project was a rulebook about how a local authority can use a voucher to buy supported housing/living for people with disabilities. It also implemented a model how to elaborate a rulebook. The rulebook for Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä is documented and published on company's website.</p> <p>This rulebook is introducing how to bring into use the service voucher as a practice to provide services in a new way. The client benefits from increasing freedom to choose the services he uses to support his life. The service voucher also means common criteria and prices for the service producers – It means that the quality of their services is the only thing they can compete with.</p>		
Keywords		
Service voucher, supported housing for people with disabilities, rulebook, freedom of choice, project		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA KOHDEORGANISAATIO	3
2.1	Kehittämishankkeen tausta.....	3
2.2	Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio.....	5
2.3	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite	6
3	VAMMAISTEN ASUMINEN JA VALINNANVAPAAUS	8
3.1	Vammaisuus ja vammaisten asuminen.....	8
3.2	Vammaisten asumispalvelujen hankinta	14
3.3	Palveluseteli palvelun järjestämistapana.....	16
3.4	Palvelusetelin sääntökirja	20
3.5	Valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa.....	21
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS.....	24
4.1	Projektin kehittäminen välineenä.....	24
4.2	Kehittämismenetelmät hankkeessa	25
4.3	Sääntökirjan suunnitteluvaihe	26
4.4	Hankkeen toteutus.....	31
4.4.1	Työpaja ja tulokset.....	33
4.4.2	Palvelusetelin hinnoittelu	36
4.4.3	Informointi ja asiakkaiden kuuleminen	37
4.4.4	Palvelusetelijärjestelmänä PSOP.....	40
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOS.....	41
5.1	Vammaisten asumisen palvelusetelin sääntökirja	41
5.2	Palvelusetelin käyttöönottomalli.....	49
6	POHDINTA	54
6.1	Kehittämishankkeen arviointi	54
6.2	Johtopäätökset	59
	LÄHTEET	64

1 JOHDANTO

Suomen vammaispolitiikan lähtökohtana ovat perus- ja ihmisoikeudet. Peruseriaatteina ovat yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys. Tämä tarkoittaa, että julkiset palvelut soveltuvat kaikille ja ympäristö on esteetön. Henkilöille, joilla on erityisiä vaikeuksia tai rajoitteita toimia yhdenvertaisesti, niin heille järjestetään tarvittaessa erityispalveluja. Esimerkiksi asumis-, apuväline-, kuljetus- ja tulkkauspalvelua. Näistä erityisistä palveluista on säädetty erikseen sosiaalihuoltolaissa, vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. (STM 2018 a.)

Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämismääräys on kunnilla ja kuntayhtymillä. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja voi järjestämismääräyksessä oleva kunta tai kuntayhtymä tuottaa itse omana toimintana, hankkia toiselta järjestämismääräyksessä olevalta kunnalta tai kuntayhtymältä, valtiolta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta tai antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin. Palveluseteli on palvelunmyöntäjän antama sitoumus, jolla korvataan asiakkaan saama palvelu yksityiseltä palveluntuottajalta, jonka palvelunmyöntäjä on hyväksynyt palveluntuottajaksi. (Kuntaliitto 2017.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön on viime vuosina suunniteltu muutoksia, jotka liittyvät palvelun käyttäjän valinnanvapauden laajentamiseen sekä palvelun järjestämisen organisointiin. Edellisen hallituksen linjauksen mukaan maakunta- ja soteuudistus oli tarkoitus olla vahvistettuna ja voimassa vuoden 2020 alussa. Tämän uudistuksen mukaan olisi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämismääräys siirtynyt kunnilta maakunnille. Osana sote- ja maakuntauudistusta hallitus esitti valinnanvapauden laajaa lisäämistä. Uudistuksena esityksessä oli, että valinnanvapautta on tarkoitus lisätä asiakasetelillä sekä palvelujen rahoitusmalli olisi muuttunut nykyisestä mallista. (Valtioneuvosto 2015.)

Vammaisten henkilöiden kykyyn tehdä päätöksiä ja valintojaan omaan elämään koskevilla asioilla on perinteisesti suhtauduttu negatiivisesti. Aikaisemmin on ajateltu, että he eivät kykene tekemään valintoja ja päätöksiä, jos tekevätkin niin, päätökset ovat heille vahingollisia. Nykyisin ajatellaan, että myös vammaisen henkilö on kykenevä valintoihin ja päätöksiin, jos siihen saa tarvittavan tuen ja ohjauksen. Tämä on tuonut myös lähiomaisille ja ammattihenkilöille uudenlaista pohdittavaa, kun suunnitellaan palveluja vammaisille henkilöille. (Suomen YK-liitto 2015, 5–6; Vehmas 2010, 8.)

Kehittämishankkeemme oli tilaaja organisaatiosta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymästä lähtöisin oleva palvelujen uudelleen järjestämistapaan liittyvä kehittäminen. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on perustettu vuonna 2017 kolmen sosiaali- ja terveydenhuollon

palvelujärjestäjän yhteenliittymällä järjestämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Päijät-Hämeen maakuntaan. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2017)

Päijät-Hämeessä oli aikaisemmin tuotettu vammaisten henkilöiden asumispalveluja omana tuotantona, kilpailutettuina ostopalveluina ja suoranhankintana. Nämä sopimukset olivat päätymässä ja hyvinvointiyhtymä oli päättänyt ottaa käyttöön vammaisten asumisen järjestämiseen palvelusetelin, johon tarpeeseen tämä kehittämishankkeemme tähtäsi. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2017.)

Kehittämishankkeemme liittyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän linjaukseen järjestää vammaisten asumisen ostopalvelut palveluseteliä hyödyntäen. Molemmat kehittämishankkeen tekijät ovat töissä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalveluissa. Toinen tekijä on vammaispalvelujen palvelukoordinaation palveluesimiehenä ja toinen on asumispalveluissa toimintayksikön esimiehenä. Kehittämishankkeessamme on tavoitteena ensisijaisesti tuottaa sääntökirja, joka mahdollistaa vammaisten palvelusetelin käyttöönoton palvelunjärjestämistapana. Lisäksi työmme edetessämme päätimme mallintaa sääntökirjan valmistelun vaiheet, koska Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on tahto ja tarkoitus lisätä palvelusetelillä järjestettäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tämä palveluseteli vammaisten asumiseen lisää osaltaan asiakkaiden valinnanvapautta ja monipuolistaa tarjolla olevia palveluja. Vammaisten asumisen sääntökirja myös yhtenäistää alueella toimivien vammaisten asumispalveluja tuottavien palveluntuottajien palvelusisältöjä sekä tuottaa laadullista lisäarvoa.

Työssämme käytimme tietoperustana vammaisten asumiseen liittyviä taustatietoja sekä palvelusetelin ja valinnanvapauden tietoperustoja. Kehittämishankkeemme toteutimme projektityön menetelmiä käyttäen ja hyödyntäen. Hankkeessamme myös osallistettiin asiakkaita muun muassa työpajoissa ja ohjausryhmätyössä. Työssämme taustoitamme ja kuvaamme tämän valmisteluprosessin ja hankkeen sekä esittelemme työn tuotoksena olevan vammaisten asumisen sääntökirjan ja sen mallin sääntökirjan luomiseen. Työn lopussa arvioimme ja pohdimme työmme onnistumista sekä palvelusetelin käyttöön liittyviä kysymyksiä.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA KOHDEORGANISAATIO

Kehittämishanketta aloittaessamme valtakunnassa oli suunnitteilla ja valmisteilla suuri sote-uudistus, joka sitten kariutui erilaisiin kysymyksiin ja tulkintoihin. Organisaatiomme on perustettu kolmen eri toimijan sulautumisella yhdeksi toimijaksi Päijät-Hämeen maakuntaan. Tässä luvussa taustoitamme edellä mainittuja asioita ja kerromme kehittämishankkeen taustoista, taustaorganisaatiota sekä hankkeemme tarkoituksesta ja tavoitteista.

2.1 Kehittämishankkeen tausta

Vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalvelut oli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä kilpailutettu ja puitesopimuskauden optiot päättyivät vuoden 2018 lopussa. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän strategisena linjauksena on, että vammaisten ja kehitysvammaisten asumisen ostopalvelujen hankinta on vuoden 2019 alusta lukien tarkoitus järjestää palveluseteliä hyödyntäen. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2019.)

Kehittämishankkeen aihepiiriä pohtiessamme taustalla oli työntajamme toimesta lähtenyt tarve kehittää ja monipuolistaa vammaisten asumispalveluita sekä halua ja tarvetta lisätä samalla asiakkaiden valinnanvapautta. Strategisen linjauksen mukaisesti päädyimme tekemään kehittämishankkeena vammaisten asumispalveluihin palveluseteliin sääntökirjan. Sääntökirjan toimeksiannon saimme vammaispalvelujen tulosaluejohtajalta, jonka kanssa sovimme kehittämishankkeen yksityiskohdat ja teimme sopimuksen opinnäytetyöstä. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2019.)

Lainsäädännön mukaan kunnalla on erityinen järjestämisvelvollisuus vammaisten palveluasumiseen. Sosiaalihuollon lainsäädäntö määrittelee, miten vammaisten asumispalveluja järjestetään. Keskeisimpiä asumispalveluja sääteleviä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki ja kehitysvammaisten erityishuoltolaki. (THL 2012.) Näitä lakeja ja vammaisten asumista avaamme tarkemmin luvussa 3.1.

Kunta tai kuntayhtymä on palvelujen järjestämisvastuussa. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja voi järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä tuottaa itse omana toimintana, hankkia toiselta järjestämisvastuussa olevalta kunnalta tai kuntayhtymältä, valtiolta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta tai antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin. Palveluseteli on palvelunmyöntäjän antama sitoumus korvata asiakkaan saama palvelu yksityiseltä palveluntuottajalta, jonka palvelunmyöntäjä on hyväksynyt. (Kuntaliitto 2017, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009.)

Kehittämishanketta aloittaessamme oli valtiollisesti valmisteilla sote- ja maakuntauudistus, joka olisi ollut toteutuessaan suurin muutos sosiaali- ja terveydenhuollossa sotien jälkeen

ja samalla uudistus olisi ollut yksi Suomen historian mittavimmista kunta-alaa koskevista uudistuksista. Sote- ja maakuntauudistuksessa oli tarkoitus muuttaa paikallis- ja aluehallinto 18 maakunnalliseksi organisaatioksi. Uudistuksen tavoitteina oli tasapuolistaa palvelujen saantia, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja sekä saada taloudellista kustannusten hyötyä. Näihin tavoitteisiin oli tarkoitus vastata parantamalla peruspalveluja vahvistamalla sekä kehittämällä ja lisäämällä digitaalisia palveluja. Uudistuksen toteutuminen olisi vaatinut mittavia lakiuudistuksia (Maakunta- ja soteuudistus 2018.)

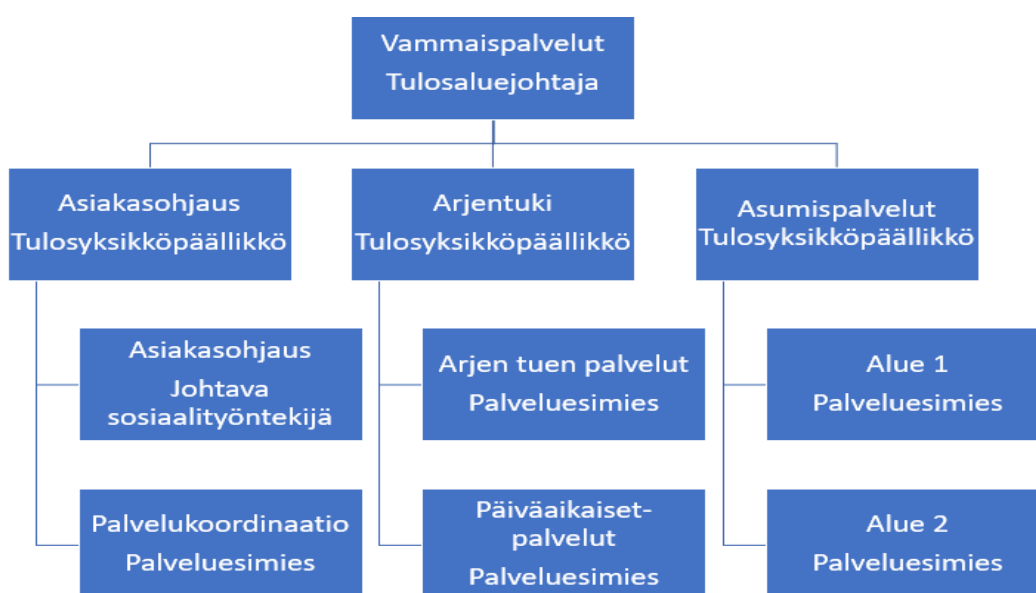
Uudistuksessa oli tarkoitus ratkaista myös vammaisten ihmisten palvelujen järjestäminen valinnanvapauslainsäädännön yhteydessä. Tämä olisi tarkoittanut sitä, että vammaisen henkilö olisi voinut valita vapaasti hänelle sopivan palveluntuottajan käyttämällä esimerkiksi asiakasseteliä tai hänelle myönnettyä henkilökohtaista budjettia. Valinnanvapautta lakiluonnoksen (19.10.2017) mukaan oli tarkoitus lisätä asiakassetelillä, joka olisi ollut maakunnan palvelunkäyttäjälle antama maksusitoumus palvelun käyttämiseen. Asiakassetelillä asiakas olisi voinut valita palveluntuottajan ja sen arvo olisi korvannut palvelun kustannukset. Lakiluonnoksessa maakunnan olisi ollut tarjottava asiakkaalle asiakasseteli mm. vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluihin. Uudistuksen esitysluonnoksessa oli esitetty, että maakunnan järjestämisvastuuseen kuuluvat julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut vuoden 2020 alusta lähtien. Maakunnan tehtäviin oli lisäksi määritetty sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnittelu, johtaminen ja rahoituksen kokonaisuus alueellaan. Sote- ja maakunta uudistuksessa tavoitteena oli mm. ihmisten valinnanvapauden lisääminen palveluissa sekä palvelujen kustannusten hallinta. (Valtioneuvosto 2017.)

Uudistuksen kariutumiseen vaikuttivat muun muassa perustuslain tulkintakysymykset ja aikatauluun liittyvät asiat. Vaikuttava tekijä oli muun muassa hallituskauden päättyminen, jonka takia useiden lakipakettien valmistelut ja niiden saattaminen eduskunnan päätöksentekoon sekä vastaaminen perustuslain kysymyksiin jäi keskeneräiseksi. Maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelun raportin mukaan sote- ja maakuntauudistus kaatui poikkeuksellisen vahvaan poliittiseen ohjaukseen, epärealistiseen aikatauluun sekä epämääräisiin ja vaihtuviin tavoitteisiin. Sote- ja maakuntauudistuksen kariutuminen aiheutti myös maan hallituksen eroamisen. Uuden hallituksen ja eduskunnan tehtäväksi jää selvittää miten sosiaali- ja terveyspalveluja tulevaisuudessa uudistetaan. (Valtiovarainministeriö 2019.) Sote-uudistuksen kariuduttua, emme tässä työssä käsittele Sote- ja maakuntauudistus hanketta tämän laajemmin.

2.2 Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio

Kehittämishankkeemme kohdeorganisaatio on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän perhe- ja sosiaalipalvelujen vammaispalvelut, jossa molemmat tekijät työskentelevät. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä perustettiin vuoden 2017 alussa Lahden entisen Aavan- ja Oivan peruspalvelukeskuksien alueelle. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä järjestää sosiaali- ja terveystalvaeluja maakuntaan kuuluvien kuntien jäsenille. Päijät-Hämeeseen kuuluvat Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkilan ja Sysmä. Heinolan ja Sysmän kunnille hyvinvointiyhtymä järjestää päivystyksen ja erikoissairaanhoidon palvelut ja muille kunnille se järjestää kaikki sosiaali- ja terveystalvaelut. Asukkaita Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella on yli 200 000. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2017.)

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueeseen kuuluvalla vammaispalveluilla on järjestämisvastuu kuntayhtymän toimialueella vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaisista palveluista. Vammaispalvelujen tulosalueeseen kuuluvat asiakasohjauksen, arjen tuen ja asumispalvelujen tulosyksiköt. Asiakasohjauksen kautta asiakkaat hakevat tarvitsemiaan palveluita. Asiakasohjauksen tulosyksikössä heille tehdään palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma ja viranhaltijapäätökset. Asiakasohjauksyksikössä toimii palvelukoordinaatioyksikkö, joka vastaa vammaisten palvelujen ostosta ja valvonnasta. Arjen tuen tulosyksikköön kuuluvat mm. liikkumisen tuki, henkilökohtaisen avun työnantajamalli, perhehoito, asunnon muutostyöt sekä päivä- ja työtoiminnan oma palvelutuotanto. Asumispalvelujen tulosyksikköön kuuluu vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalvelujen omatuotanto. (Vammaispalvelut 2018.)



KUVIO 1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalvelujen organisaatio 2018

Päijät-Hämeessä vammaisten henkilöiden asumispalvelut on järjestetty hyvinvointiyhtymän omana toimintana ja ostopalveluna. Ostopalveluja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on hankkinut asumispalvelut erikseen kilpailuttamalla tai suorahankintana. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on tarkoitus käyttää palveluseteliä silloin, kun palvelua ei ole tarkoituksenmukaista järjestää yhtymän omana toimintana ja palvelu tulee hankittavaksi ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallitus on päättänyt, että vammaisten asumisen ostopalvelujen hankinta on vuoden 2019 alusta lukien tarkoitus järjestää ensisijaisesti palvelu-setelijärjestelmällä. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2017, Vammaispalvelut 2018.)

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä on vammaisten asumispalvelujen piirissä asiakkaita kaikkiaan n. 600, joista 58% hyvinvointiyhtymän omassa palvelutuotannon piirissä ja ostopalveluissa 42 %. Uusia asumispalveluasiakkaita tulee palvelujen piiriin n. 15-30 henkilöä / vuosi. Tuki asumisessa on n.140 asiakasta. Tuetun asumisen tuotetaan pääosin omana palvelutuotantona. (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2018.)

Palveluseteli on ollut Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalveluissa käytössä henkilökohtaisen avun työnantajamallin sijaisuuksiin sekä omaishoidonvapaan järjestämiseen. Lisäksi hyvinvointiyhtymässä on tällä hetkellä käytössä palveluseteli muun muassa ikäihmisten tehostetussa palveluasumisessa, - päivätoiminnassa-, omaishoidon vapaissa, - ateriapalveluissa sekä myös veteraanien- ja lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelit. Uusia palvelusetelillä järjestettäviä palveluja on hyvinvointiyhtymässä kehitteillä. (Vammaispalvelut 2018.)

2.3 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Vammaisten asumisen ostopalvelut on kilpailutettu Päijät-Hämeessä seudullisesti vuonna 2014 ja hyvinvointiyhtymälle siirtyneet puitesopimukset ovat päättyneet. Vammaisten asumispalvelut on tarkoitus hankkia jatkossa pääasiassa palveluseteliä hyödyntäen ja tarvittaessa erikseen kilpailuttamalla tai suorahankintana. (Vammaispalvelut 2018.)

Nykyisen palvelusetelilainsäädännön puitteissa vammaispalveluissa on tarkoitus käyttää palveluseteliä silloin, kun sitä ei ole tarkoituksenmukaista järjestää kuntayhtymän omana toimintana ja palvelu tulee hankittavaksi palvelusetelillä palveluntuottajalta. Hankintalaki (1397/2016) antaa myös mahdollisuuden olla kilpailuttamatta vammaisten asumispalveluja silloin, kun ne toteutetaan ilman kilpailutusta eli suorahankintana. Tällä tarkoitetaan tässä yhteydessä palveluseteliä, jolloin loppuasiakas itse valitsee palveluntuottajan.

Tämä kehittämishanke vastaa osaltaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tarpeeseen hankkia palvelusetelillä asumispalveluja. Molemmat kehittämishankkeen tekijät ovat kyseisessä projektissa mukana ja osaltaan vastaavat projektin lopputuloksesta.

Kehittämishankkeemme tarkoituksena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta sekä monipuolistaa asumisen palveluvaihtoehtoja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä.

Kehittämishankkeemme tavoitteena on tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalvelujen palvelusetelillä hankittaviin asumispalveluihin sääntökirja sekä mallintaa sen valmistaminen käyttöönoton toimintamalliksi.

3 VAMMAISTEN ASUMINEN JA VALINNANVAPAUS

Kehittämishankkeessa tietoperustan tulee liittyä kehitettävään asiaan ja teoriaosassa tulee käsitellä niitä teorioita, tutkimuksia ja raportteja, jotka liittyvät kehittämishankkeeseen. (Kananen 2015, 27.) Kehittämishanketta aloittaessamme oli valtakunnassa valmisteilla sote-uudistus. Valinnanvapauden nostimme työssämme yhdeksi teemaksi, koska palvelusetelin on tarkoitus lisätä asiakkaiden valinnanvapautta sekä valinnanvapaus oli yhtenä suurena muutosasiana kariutuneessa sote- ja maakuntauudistuksessa. Valinnanvapauden toteutumiseksi kiinnitämme huomiota kehittämishankkeessamme vammaisten tuettuun päätöksentekoon ja itsemääräämislain toteutumiseen. Kehittämishankkeessamme käytämme tietoperustana vammaisten asumisen-, asumispalvelujen hankinnan, valinnanvapauden- ja palveluseteliin sekä näihin liittyviä tutkimuksia ja selvityksiä.

3.1 Vammaisuus ja vammaisten asuminen

Vammaisuutta on eri aikoina kuvattu erilaisin sanoin ja termein. Nämä käsitteet ovat tulleet silloisista lainsäädännöistä, kuten muun muassa vaivahoitoasetus vuodelta 1852, invalidihuoltolaki vuodelta 1945 ja vajaamielislaki vuodelta 1958. Vammaisuutta kuvasivat nimitykset vaivainen, houru, mieletön, raajarikkoinen, heikkomielinen, tylsämielinen, idiotti ja invalidi. Nykyisin käytetään vammaisesta henkilöstä termejä erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, vajaakuntoinen, toimintarajoitteinen. (THL 2017, 10–11.)

Vammaisuus on perinteisesti mielletty haitaksi, joka on ulkoisesti havaittava henkilön fyysinen tai psyykinen ominaisuus, jolla on merkitystä henkilön suoriutumiseen ja samalla haitta on asettanut hänet eriarvoiseen asemaan muita ihmisiä kohtaan. Tätä tulkintaa on vammaisuuden sosiologinen tutkimus muuttanut tutkimuksissaan kehittämällä vammaisuuden sosiaalisen mallin. Vammaisuuden sosiaalisessa mallissa vammaisuus nähdään tilana, joka ilmenee yksilökohtaisina piirteinä ja ominaisuuksina sekä näiden ympäristön toimimattomuuden vaikutuksena yksilön ominaisuuksiin. Näin ollen vammaisuus käsite määrittyy suhteessa vammaisen ihmisen elämäntilanteeseen ja suhteessa elinympäristöön sekä se käsittää merkittävää avun, palveluiden tai tukitoimien tarvetta. Kuka ja milloin on vammaisen, on se viime kädessä aina yksilön itsensä määriteltävissä oleva asia. (Lepplä 2014, 14–16, Vehmas 2010, 9–10.)

Kehitysvammaisuuden määrittelyä on olemassa monta erilaista ja siksi kehitysvammaisuuden määrittely ei ole yksinkertaista. Kehitysvammalaki (519/1977) määrittelee kehitysvammaiseksi henkilön, ”jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja”.

American Association Mental Retardationin (AAMR) mukaan kehitysvammaisuus ilmenee heikompana älyllisenä toimintakykynä. Toimintakyvyn heikkous ilmenee ennen 18- ikävuotta ja näkyy usealla itsenäisen toimintakyvyn alueilla. Osa-alueita on yksitoista, itsestä huolen pitäminen, työ, kommunikaatio, asuminen kotona, sosiaaliset taidot, itsehallinta, turvallisuus, terveys, yhteisössä toimiminen, vapaa-aika ja toiminnallinen oppimiskyky. (Kaski 2002, 147.)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) eli Vammaispalvelulaki määrittelee vammaiseksi henkilön, joka ”vamman tai sairauden takia on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.” Tällä tarkoitetaan, että henkilö tarvitsee vammansa seurauksena usein toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa, osallistuakseen yhteiskunnallisiin toimintoihin, opiskeluun, työhön sekä pitääkseen yllä sosiaalista vuorovaikutustaan.

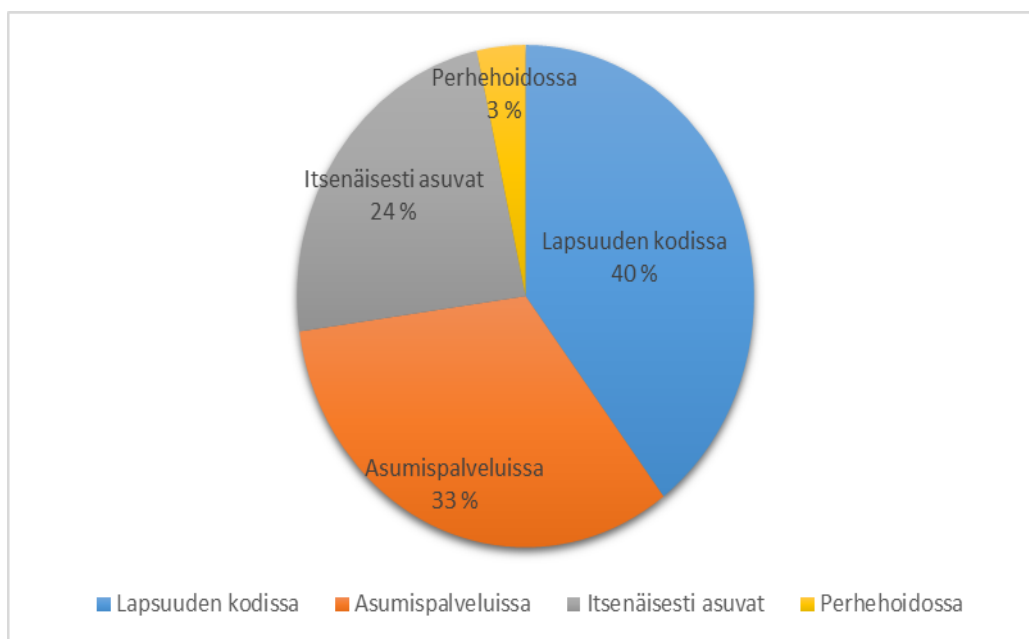
Vammaisuutta on määritelty kansainvälisesti YK:n vammaissopimuksessa, joka määrittelee vammaisuutta yksilön ja yhteiskunnan välisenä suhteena. Sopimus määrittelee vammaisiksi sellaiset henkilöt, joilla on pitkäaikainen fyysinen, psyykkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, mikä aiheuttaa heille esteitä osallistumaan yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa ihmisten tavoin. (Valtioneuvoston asetus 2016.)

Pohjoismaisen hyvinvointivaltion ideologian mukaan yhteiskunnan tehtävänä on huolehtia kansalaistensa koulutuksesta, sosiaaliturvasta ja terveyspalveluista yhdenvertaisesti lähes maksutta. (Korkman 2011, 43). Vammaisten asuminen on ollut eri aikakausina kulloinkin vallitsevan ideologian ja yhteiskunnan suuntauksien mukaisia. Länsimaissa kehitysvammaisten laitoshoido oli vallitseva suuntaus aina 1960-luvulle, jolloin muita palveluja ei ollut käytössä. Länsimaissa laitoshoidoa aloitettiin purkamaan normalisaation periaatteella, jolla tarkoitetaan sitä, että kehitysvammaisille henkilöille kuuluvat samanlaiset mahdollisuudet, velvollisuudet ja oikeudet kuin muillekin yhteiskunnan jäsenille. Muissa pohjoismaissa normalisaation kehitys on edennyt nopeammin kuin Suomessa. (Mietola, Teittinen & Vesala 2003, 9-11.)

Vajaamielislain (1958) myötä laitoshuollon tavoitteet saatiin toteutettua ja maahan valmistui 1970-luvun aikana noin 6 000 paikan keskuslaitosverkosto. Kehitysvammalaki (519/1977) määritteli erityispalvelut toissijaiseksi suhteessa muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Avopalvelut painottuivat laitoshoidon sijaan ja yhteiskunnallinen integraatio alkoi. Kunnille tuli vastuu erityishuollon järjestämisestä, mutta palvelujen järjestämisestä huolehtivat erityishuoltopiirien kuntainliitot. Näihin kuntainliittoihin tuli lain mukaan jokaisen kunnan kuuluu. Kehitysvammalaki mahdollisesti, että erityispalveluja tuottavat muutkin kuin erityishuoltopiirit, siis kunnat itse tai yksityiset palvelujen tuottajat. (Seppälä 2014, 15.)

Sosiaalihuoltolaki (710/1981) korostaa kuntien merkitystä palvelun tuottamiseen. Lain mukaan kunnan on huolehdittava sosiaalipalvelujen ja myös erityishuoltopalvelujen järjestämisestä asukkailleen. 1990-luvulla laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valti-onosuudesta (733/1992) lisäsi kuntien päätäntä mahdollisuuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisessä. 2000-luvulla laitospaikat ovat vähentyneet hitaasti. Asumispalveluja on kehitetty, ja normalisaation sekä integraation rinnalle ovat tulleet vammaisten ihmisten oikeuksien ja kansalaisuuden käsitteet. (Mietola, Teittinen & Vesala 2013, 9–11)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2012 selvityksen perusteella vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella saaneita asiakkaita oli noin 110 000 henkilöä. Kehitysvammaisia arvioidaan olevan noin 40 000. Vuonna 2015 asui noin 1 000 kehitysvammaista laitoksissa. Lapsuuden kodissaan asui noin 15 000 kehitysvammaista henkilöä. Asumispalveluissa asui tuettuna noin 12 500, perhehoidossa oli 1 300 kehitysvammaista ja ilman asumisen tukipalveluja asui noin 9 000 kehitysvammaista henkilöä. (Pitkänen, Huotari & Törmä 2018, 14). Alla oleva kuviossa kuvataan prosentteina edellä mainittuja lukuja.



KUVIO 2. Kehitysvammaisten asumisen muodot 2015

Vammaisten kokonaismäärää on vaikea todentaa, mikä johtuu muun muassa erilaisista tilastoinneista. Esimerkiksi vammaisetuksia saavia on noin 250 000 henkilöä, joka vastaa 7 prosenttia työikäisestä väestöstä. Tämä luku vastaa myös muiden pohjoismaiden prosenttilukua. Sotkanetin mukaan vaikeavammaisia oli palveluasumisessa vuonna 2015 5735 asiakasta. (THL 2019b, Sotkanet 2019.)

Kehitysvammaisten asumisesta on käytetty aikaisemmin termejä, kuten tuettu, ohjattu ja autettu asuminen. Sosiaalihuoltolain 21§ (1301/2014) määrittelee asumispalvelut tuettuun asumiseen, palveluasumiseen ja tehostettuun palveluasumiseen. Kehitysvammaisten autettu asuminen on tehostettua ympärivuorokautista asumista asumisyksikössä ja asuminen on tarkoitettu paljon tukea tarvitseville kehitysvammaisille henkilöille, joilla on yöaikainen tuen tarve. Ohjatussa asumisessa eli palveluasumisessa henkilö saa tukea päiväaikaan ilman yöaikaista henkilökunnan tukea ja läsnäoloa. Tuetussa asumisessa henkilö selviytyy melko itsenäisesti ja saa tukea omaan asuntoon. Asumismuodon ja tuen järjestämiseen lähtökohtana tulisi olla henkilön toiveet ja tarpeet, joiden määrittämiseksi tehdään tuentarpeen arviointi. (Pitkänen ym. 2018,13.)

Vammaisen henkilön asumiseen liittyvän tuen on tarkoitus vastata henkilön asumiseen ja mahdollistaa päivittäinen selviytyminen. Tuen ja avun tarkoituksena on mahdollistaa myös vaativaa ja monialaista tukea tarvitsevien vammaisten henkilöiden asuminen mahdollisimman itsenäisesti omassa asunnossaan. Asumisen tuki sisältää avun ja tuen niissä toimissa, joita henkilö tarvitsee päivittäisissä toimissaan, hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä mahdollistaa yhteiskunnallisen osallistumisen. (Pitkänen ym. 2018, 28.)

Vammaispalvelulaki (380/1987) velvoittaa kunnan järjestämään palveluasumista vammaiselle henkilölle, joka toimintakykynsä takia tarvitsee tukea arjessa selviytyäkseen. Vammaispalveluasetuksen mukaan vaikeavammaisena ihmisenä pidetään henkilöä, joka tarvitsee toisen ihmisen tukea vuorokaudenympäri. Kunta voi määrittää miten palvelu järjestetään, mutta henkilöä tulee kuulla järjestämistavasta. Vaikeavammaisuutta määriteltäessä mitään vammais- tai ikäryhmää ei voida sulkea lain ulkopuolelle. (THL 2012.)

Lainsäädäntö määrittelee asumispalvelujen järjestämisen. Niitä voidaan järjestää sosiaalihuoltolain tai erityislakien kuten vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella ja niiden puitteissa. Erityislakien mukaan järjestetyt palvelut ovat vammaisille pääosin maksuttomia. (THL 2012.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on yleislaki ja sen mukaan asumispalveluja järjestetään erityisestä syystä tarvitseville henkilöille. Saman lain mukaan palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat huolenpitoa ja hoitoa asumiseensa. Mikäli hoidon tarve on ym-

päri vuorokautinen, niin silloin on kyseessä tehostettu palveluasuminen. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) eli vammaispalvelulaki ja Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista (759/198) määrittää että, ”palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiselle.” Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) eli kehitysvammalain mukaan asiakkaalle, joka ei voi asua omassa kodissaan tulee järjestää asuminen muulla tavoin.

Kehitysvammalaki (519/1977) määrittelee asumisen järjestämisen erityishuoltoon kuuluvaksi yksilölliseksi erityishuolto-ohjelman mukaiseksi palveluksi. Erityishuolto-ohjelma on asiakirja, johon kirjataan kehitysvammalain perusteella järjestettävät palvelut. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000) ohjaa ottamaan huomioon asiakkaan oman mielipiteen ja itsemääräämisoikeuden mukaisesti sekä kunnioittamaan asiakkaan omaa näkemystä palvelusta. (STM 2003, 31.)

Kehitysvammaisten asumista on kehitetty laatimalla siihen laatusuosituksia. Laatusuosituksilla pyritään tarjoamaan kaikille kehitysvammaisille samanlaiset mahdollisuudet muiden kansalaisten tavoin laadukkaaseen asumiseen. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut vuosiksi 2010–2017 kehitysvammaisten henkilöiden asumiseen laatuksiteerit. Lähtökohtana kriteereille on, että henkilö voi valita asuinympäristönsä, kenen kanssa asuu ja saada yksilöllistä tukea asumiseensa. Asuntojen tulee täyttää tavanomaisen asumisen tunnuspiirteet. Asunto tulee sisältää eteisen, keittiön tai keittonurkkauksen, makuutilan tai makuuhuoneen, joka on erotettavissa oleskelutilasta, säilytystiloja, joissa huomioitu myös apuvälineiden säilyttäminen sekä parveke tai piha. Yksilöllisen asumisen muita piirteitä on esimerkiksi oma nimi postiluukussa ja oma postilaatikko. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2010.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017, 65) mukaan asumispalveluissa tulee ottaa huomioon asumisen turvallisuuteen, pysyvyyteen ja verkostojen säilymisen asiat. Turvallisella asumisella tarkoitetaan yleisen turvallisuuden lisäksi myös henkilön tuen tarpeen edellyttämää arviointia liittyen esimerkiksi sairauteen tai toiminnan rajoitteisiin. Pysyvyydellä tarkoitetaan henkilön mahdollisuutta asua asuinpaikassaan, vaikka hänen palvelutarpeensa tai toimintakykynsä muuttuisi. Asiakkaalla tulee olla turvattu pysyvyys myös sellaisissa tapauksissa, jotka johtuvat palvelun järjestäjästä tai tuottajasta johtuvista syistä, kuten esimerkiksi kilpailuttaminen. Asiakkaan mahdollisuus asunnon vaihtoon tulee myös turvata tarvittaessa. Lait eivät kuitenkaan määritä asiakkaalle ehdotonta oikeutta valita tiettyä palvelua, vaan lakien mukaan on olennaista, että palvelun tarpeeseen vastataan. (STM 2017.)

Kehitysvammaisille uusia asuntoja rakennettaessa kiinnitetään huomiota tilojen esteettömyyteen. Asunnot sijoitetaan ympäristöihin, joissa palvelut ovat helposti saatavilla ja mahdollistavat normaalit kuntalaisten palvelut. Asuntojen kokoon on annettu suositukset, että asunnon koko tulee olla erillisasunnoissa yksiöissä vähintään 32 m² ja kaksioissa 45 m². Ryhmämuotoisessa asumisessa oman asunnon koko on vähintään 25 m². Asumisryhmien kokoon on annettu myös suositus. Samalla tontilla olevalla omakotitalo- ja rivitaloasumisessa suositellaan toteuttavaksi maksimissaan 15 asuntoa ja kerrostaloasumisessa 15–20 asuntoa. Suosituksilla pyritään välttämään, ettei tulisi kehitysvammaisten asumiskeskitymiä. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2010.)

Ympäristöministeriön asetus (1008/2017) on määrittänyt asunnolle 20 m² minimivaatimukset. Asetuksen mukaan asunnossa on oltava tiloja lepoon, oleskeluun ja vapaa-ajan viettoon, ruokailuun ja ruoan valmistukseen, hygienian hoitoon sekä asumiseen liittyvää välttämätöntä huoltoa ja säilytystä varten. Asunnoissa tulee olla myös saniteettitilat sekä keittiövarustus. (Pitkänen ym. 2018, 19.)

Vammaisten palveluasumista suunniteltaessa palveluntarpeen arvioinnissa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon vammaisen henkilön yksilölliset tuen tarpeet ja toiveet. Palveluiden lähtökohtana on palvelutarpeen arviointi ja suunnitelma sekä henkilön oma arvio tai toive. Palvelujen suunnitelmassa tehdään näkyväksi yksilölliset tarpeet ja suunnitelman teossa henkilö itse saa oman mielipiteensä palveluiden tarpeesta ja tuottamisesta esille. Suunnitelmassa kirjataan yksityiskohtaisesti ja selkeästi tuen tarpeet ja toteuttamissuunnitelma (STM 2003, 30.)

Valtioneuvosto oli vuoden 2010 periaatepäätöksessään linjannut laitoshoidon vähentämisen ja toimenpiteitä, joilla aikuisten kehitysvammaisten henkilöiden lapsuuden kodeista muuttamisen olisi mahdollista. Toimenpiteinä oli muun muassa asuntotarjonnan ja yksilöllistä asumista tukevien palvelujen lisääminen sekä asumiskustannusten hallinta. Valtioneuvoston toinen periaatepäätös 2012 sisälsi muun muassa, ettei vuoden 2020 lopussa kukaan kehitysvammaisen asu enää laitosasumisessa ja laitokset lakkautetaan vuoteen 2020 mennessä. Periaatepäätöksessä linjattiin, että asuminen tulee järjestää osana normaaleja alueita. Asuntojen tulee täyttää myös normaaliasunnon tunnuspiirteet, kuten oma ovi, wc, suihku, keittiö. Periaatepäätöksen mukaan vammaisten henkilöiden asuminen tulisi tavanomaisissa asunnoissa tai asumisryhmissä. Asumisen ratkaisujen periaatteena tulisi olla vammaisen tarpeiden ja omien toiveiden mukainen palveluratkaisu. (Valtioneuvosto 2012, 9–11.)

Palveluasumisen järjestämisessä haasteeksi nousee palvelujen tarjonta. Palvelutarjonta on suppeaa eikä palveluista löydy välttämättä henkilölle itselleen mieluista asumismuotoa.

Vammainen henkilö saattaa joutua valitsemaan palvelunsa rakenteiden mukaan, ei oman tarpeensa mukaan. Henkilön diagnoosi, toimintakyky tai ominaisuudet eivät saa määrittää asumisen muotoa. (Hintsala & Ahlsted, 2011, 19.)

3.2 Vammaisten asumispalvelujen hankinta

Vammaisten asumispalveluita voidaan järjestää kunnan tai kuntayhtymän omana toimintana tai hankkia ne julkisena hankintana ostopalveluina yrityksiltä tai kolmannen sektorin järjestöiltä tai säätiöiltä. Asumispalveluja hankkiessa niitä on syytä hankkia eri tavoin ja mahdollisimman monipuolisesti ja laajasti eri hankintatapoja ja menettelyjä hyödyntäen. Näin toimimalla voidaan löytää asiakkaiden tarpeisiin oikea palvelumuoto ja asumisratkaisu. (Lehti 2019, 21.) Asumispalveluja voidaan tuottaa myös palvelusetelillä, josta kerromme kappaleessa 3.3. tarkemmin.

Hankintoja suomessa määrittelee hankintalainsäädäntö, joka määrittelee julkiset hankinnat ja niiden menettelytavat. Hankintasäädöksen tarkoituksena ja tavoitteena on, että julkiset hankinnat tehdään kustannustehokkaasti ja avoimesti ja siksi ne on pääsääntöisesti kilpailutettava. (Eskola & Ruohoniemi 2011, 21–23.)

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) määrittelee, mitä hankintayksiköiden palveluja on kilpailutettava sekä keskeiset hankintojen periaatteet. Jatkossa käytämme Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista termiä hankintalaki. Hankintayksiköillä tarkoitetaan toimijaa, joka on velvollinen noudattamaan hankinnoissaan hankintalakia. Tällaisia hankintayksiköitä voivat olla julkiset viranomaiset, kuten valtion, kuntien ja kuntayhtymien sekä kirkon viranomaiset. Hankintalaissa korostetaan avoimuuden ja syrjimättömyyden periaatteita julkisissa tavaroiden ja palveluiden hankinnoissa. Julkisiin hankintoihin kuuluvat tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankinnat, joita julkisten viranomaisten hankintayksiköt tekevät ostaessaan niitä ulkopuolisilta palveluntuottajilta.

Hankintalaki velvoittaa hankintayksiköt kilpailuttamaan asetetut kynnysarvot ylittävät julkiset hankinnat. Kynnysarvolla tarkoitetaan hankinnan arvoa, joka on ennen hankintaa ennakoitu olevan hankinnan arvo. Laki määrittelee ne hankintamenettelyt, joita julkisten hankintojen kilpailuttamisessa tulee käyttää. Pienemmissä hankinnoissa on hankintamenettely yksikertaisempi kuin isommissa hankinnoissa. Eri hankintalajeihin on omat kynnysarvonsa kansallisiin kynnysarvoihin ja EU-kynnysarvoihin. Esimerkiksi palvelujen kynnysarvo on nykyisin kansallisena hankinta 60 000€ ja EU-kynnysarvo on 443 000€. Hankintojen kynnysarvojen alle jäävät hankinnat ovat pienhankintoja, joihin hankintalainsäädännön kilpailuttamisen säännökset eivät velvoita kilpailuttamaan. Pienhankinnoista on laadittu

ohjeita ja suosituksia. Jos hankitaan tavara tai palvelua niin silloin eri hankintamenettely soveltuu käyttötarkoituksen mukaan. Erilaisia tapoja tehdä hankintoja ovat avoin menettely, neuvottelumenettely, rajoitettu menettely, suoramarkinta, kilpailullinen neuvottelumenettely, suunnittelukilpailu ja puitejärjestely. (Suomen Yrittäjät 2012, 7, Valtionvarainministeriö 2017, 57.)

Puitejärjestely on hankintamuoto, jossa tavaran tai palvelun kilpailutus on määritelty tiettyä ajaksi ja se voi olla joko avoin tai rajoitettu menettely. Avoimessa hankintamenettelyssä tarjouskilpailuun halukkaat hankintaan osallistujat voivat tehdä tarjoukset. Ilmoitus hankinnasta julkaistaan yleensä, esim. lehdissä ja tai internetissä. Kauppa- ja teollisuusministeriön ylläpitämässä HILMA ilmoituskanavassa hankintayksiköt ilmoittavat julkisista hankinnoistaan. Rajoitetussa hankintamenettelyssä tarjoukset pyydetään etukäteen määritellyiltä palveluntuottajilta tai halukkaat tuottajat voivat pyytää osallistumista hankintayksikön ilmoituksen perusteella. Rajoitetussa menettelyssä ehdokkaita kutsutaan yleensä vähintään viisi. (Pekkala & Pohjonen 2014, 233–238.)

Neuvottelumenettelyä käytetään silloin, kun hankintaan kuuluu suunnittelua tai innovatiivisia ratkaisuja. Jos hankintasopimusta ei voi tehdä ilman edeltäviä neuvotteluja, hankinnan kuvauksen ei voida tehdä tarpeenmukaiseksi tai on saatu ei hyväksyttäviä tarjouksia. Tällöin hankintailmoituksessa annetaan kuvaus hankinnasta. Neuvottelumenettelyssä ehdokkaita on kutsuttava vähintään kolme. (Lehti 2019, 20.)

Dynaaminen hankintajärjestelmä on sähköiselle alustalle tarkoitettu hankintamenettely. Dynaamisessa hankintajärjestelmässä tarjoajat voivat hakea mukaan hankintajärjestelmään missä vaiheessa tahansa järjestelmän keston aikana. Dynaamisen menettelyn ehto ja voidaan sen voimassaoloaikana muuttaa uudella hankintailmoituksella. Tarjoaja, joka täyttää asetetut soveltuvuusvaatimukset, tulee hyväksyä dynaamiseen hankintajärjestelmään. (Lehti 2019, 21.)

Hankintalaissa määritetään, että julkiset hankinnat on kilpailutettava. Poikkeuksena on suoramarkinta. Suoramarkinnassa ei järjestetä tarjouskilpailua, vaan hankintayksikkö valitsee yhden tai usean toimittajan tai tuottajan, joiden kanssa se neuvottelee sopimuksen ehdoista. Suoramarkinnan käyttäminen on todettava ennen hankinnan tekemistä. Hankintalaissa 110 § on erityinen suoramarkintapykälä sote-suoramarkinnoissa, jolloin hankintayksikkö voi tehdä suoramarkinnan erityisissä sosiaali- ja terveystalushankinnoissa. Suoramarkinnan ehtona on, että kilpailutus tai palvelun tuottajan vaihtaminen ei olisi asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista asiakkaan hoidon turvaamiseksi. Tästä on tehtävä asiakaskohtainen perusteltu hankintapäätös, jossa on mainittava ja kerrottava, miksi han-

kintaa ei ole kilpailutettu sekä miten kilpailuttaminen vaikuttaisi kyseisen asiakkaan kohdalla epätarkoituksenmukaiseen tilanteeseen. Säädöksellä turvataan asiakkaan asuminen ja palveluiden säilyminen ennallaan (Lehti 2019, 25)

Vammaisten asumispalvelujen hankinnoissa on otettava huomioon myös palvelun käyttäjien erityistarpeet ja heidän mielipiteensä kuuleminen sekä lisäksi kiinnitettävä huomiota palvelunlaatuun, tilojen esteettömyyteen, taloudellisuuteen, palvelujen saatavuuteen, käyttäjäasiakkaiden tarpeisiin, asiakkaiden osallistamiseen sekä heidän vaikuttamisen mahdollisuuksien lisäämiseen. (JHNY 2018.)

3.3 Palveluseteli palvelun järjestämistapana

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säädettiin vuonna 2009 ja ”lain tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä.” Kuntien oli mahdollista ottaa palveluseteli ensimmäisen kerran käyttöön sosiaalihuollon kotipalveluissa vuonna 2004. (Kuusinen-James 2016, 12; STM 2018b.)

Palvelusetelilaki (569/2009) määrittelee palvelusetelin maksusitoumukseksi, jolla järjestämisvastuussa oleva taho korvaa palvelun ennalta määrittelemään arvoon asti. Palvelusetelillä on muista palvelunjärjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa palvelunjärjestäjän hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelillä hankittava palvelu on palvelun järjestämistapa ja se on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Palvelujärjestämisvastuussa olevalla taholla on oikeus päättää palvelusetelin käyttöönotosta ja päättää myös palvelut, mitä se palvelusetelillä järjestää. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveystoimen palveluja, jotka ovat kunnan tai kuntayhtymän järjestämisvastuussa asukkailleen. Muissa palvelujärjestämistavoissa, kuten omatuotanto ja kilpailutus, asiakkaalla ei ole valinnan mahdollisuutta valitessaan palveluntuottajaa. (STM 2018b.)

Karsio ja Aerschot (2017, 165, 179) haastattelivat johtavia viranhaltioita, millainen palvelun järjestämisväline palveluseteli kunnissa on sekä miten palveluseteli on otettu käyttöön. Heidän tutkimusartikkelissaan tuotiin esille, että palveluseteliä käytetään asiakkaiden ja palvelutuotannon sekä kustannussäästöjen välineenä. Toimivat markkinat ovat oleellisia, jotta valinnanvaihtoehtoja on olemassa. Millaisia mahdollisuuksia asiakkailla on tehdä valintoja, ajatellaan kunnissa eri tavoin. Esimerkiksi ajatellaan, etteivät huonokuntoiset tai heikossa asemassa olevat kykene tekemään valintoja. Tutkimuksessa nousi keskeiseksi johtopäätökseksi palvelusetelin, asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetoinnin lisäävän

valinnanvapautta osalla käyttäjistä. Tuloksen mukaan palvelusetelillä voidaan lisätä paikallisesti toimijoiden markkinoita, palvelun laatua ja tasa-arvoista valinnanvapautta. Tämä toteutuu, jos kunta ei käytä palveluseteliä ohjamaan asiakkaita tai kunnan kustannussäästöjen välineenä.

Palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin hakeutuminen tapahtuu samalla tavalla kuin muitakin järjestämistapoja käytettäessä. Asiakas hakee palvelua hakemuksella tai suullisesti. Kunta tekee arvion asiakkaan soveltuvuudesta palvelusetelin käyttäjäksi. Sosiaalihuollossa palvelun järjestäminen perustuu aina hallintopäätökseen. Kunta voi siten päättää myöntääkö palvelun järjestämiseksi palvelusetelin vai järjestääkö se palvelun muulla tavoin. (THL 2019a.)

Palveluja hakiessa asiakas ei ole oikeutettu vaatimaan palveluseteliä. Palveluseteliä tarjotessa asiakkaalle tulee ottaa huomioon hänen oma näkemyksensä palvelusetelin vastaanottamiseksi. Palvelusetelin käytön edellytyksenä on, että asiakas pystyy ottamaan vastuuta tavallista enemmän omasta palvelukokonaisuudestaan ja tilanteestaan. Palveluseteliä myönnettäessä tulee varmistaa, että palveluseteli soveltuu kyseisen asiakkaan kohdalla ja huomioitava ettei se sovellu kaikille asiakkaille. Palvelusetelistä voi myös kieltäytyä, jolloin asiakkaan palvelu tulee järjestää muulla tavoin. Muita palvelujen järjestämistapoja ovat kunnan tai kuntayhtymän oma palveluntuotanto, kilpailutus, suorahankinta. (STM 2018b.)

Pohjoismaissa Ruotsissa palveluseteli on ollut käytössä kauemmin kuin Suomessa. Ruotsissa on käytössä Kundval -järjestelmä, joka muistuttaa suomen palvelusetelijärjestelmää. Kundval -järjestelmässä oleellista on asiakkaan valinnanmahdollisuuden mahdollistava periaate. Ruotsin niin kuin Suomenkin järjestelmässä kunta tekee palvelutarpeen, määrittelee mitä asiakkaan palvelu sisältää sekä myöntää asiakkaalle sitoumuksen palvelun hankkimiseksi. Kummassakin maassa asiakas valitsee palvelunjärjestäjän hyväksymän kriteerit täyttävän palveluntuottajan. Julkisen palvelunjärjestäjän tehtävänä on laadunvalvonta. Molemmissa maissa asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sekä hänellä on oikeus kieltäytyä palvelusetelin käytöstä, jolloin asiakkaan palvelu tulee järjestää muulla tavoin. (Tuominen-Thuesen 2009, 4.)

Palveluseteli lainsäädäntö on ollut kymmenen vuotta voimassa, mutta palvelusetelin käyttö ei ole levinnyt vielä laajemmalle kuin voisi otaksua. Kuntaliitto teki selvityksen 2015 kuntien ja kuntayhtymien palvelusetelin käytöstä sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä päivähoitossa. Selvityksen mukaan yli 120 kunnalla tai kuntayhtymällä oli käytössä palveluseteliä palvelujen järjestämistapana, kun vuonna 2012 se oli n. 100 kunnassa. Selvityksen mukaan vuonna 2015 palveluseteliä käytettiin kotipalveluun (24%), omaishoidon vapaan

aikaisiin palveluihin (23,7%), kotipalvelun tukipalveluihin (20%), sosiaalihuollon mukaiseen tehostettuun palveluasumiseen (20%), vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaisen apuun (5%), sosiaalihuoltolain mukaiseen tavalliseen palveluasumiseen (4%), päivätoimintaan (2,3%), laitoshoittoon (0,7%) ja vammaispalvelulain mukaiseen palveluasumiseen (0,3%). Edellinen kysely oli tehty vuonna 2012 ja huomiota oli, että sosiaalipalveluissa palvelusetelin käyttö oli lisääntynyt 50%:lla. (Kuntaliitto 2015.)

Palvelusetelioperaattori Vaana Oy toteutti palveluseteliselvityksen (2019) heidän palvelusetelijärjestelmäänsä käyttäville yrityksille ja yhdistyksille sekä palvelujärjestäjille. Kyselyyn oli vastannut n. 232 kuntatyöntekijää ja palveluntuottaja organisaatioiden edustajia. Palveluseteli Suomessa 2019 -selvityksen mukaan palveluseteli mahdollistaa kaiken kokoisten yritysten kilpailua markkinoilla. Palveluseteli ei kuitenkaan avaa hunajapurkkia yksityiselle, sillä myynnin ja lisämyynnin kasvu on ollut maltillista, kun julkinen järjestäjä on vastannut markkinahallinnasta palvelusetelillä. Haasteena kyselyssä nousi palvelusetelin arvo, joka vaikuttaa kannattavuuteen. Palveluntuottajat kokivat myös, että kuntien säästötoimet vaikuttavat asiakkaiden palvelusetelin saantiin. Palvelusetelillä tuottavien palvelut eivät ole lisänneet myyntiä merkittävästi. (Vaana 2019.)

Suomen Yrittäjät (2015) selvitti 30 suurimman kunnan palvelusetelikokemuksia. Selvityksen mukaan palvelusetelillä hankittu palvelu on 20 prosenttia edullisempaa kuin oma palvelutuotanto. Kustannusvaikutuksia muodostuu lisäksi kuntien investointi tarpeista sekä tilojen kustannuksista. Kuntien arvioin mukaan suurimmat säästöt tulevat siitä, että kunta maksaa vain asiakkaalle annetusta palvelusta. Kunnissa nähtiin palvelusetelin käyttöön siirtymisessä parannuksena yrittäjyyden lisääntyminen sekä kunnan hallinnollisten prosessien keventyminen. Säästöjen ja yrittäjyyden lisääntymisen lisäksi kunnissa nähtiin etuina kilpailutuksen poistuminen, asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen, palveluiden saamisen nopeutuminen ja palvelusetelin käytön helppous sekä palvelutuotannon monipuolistuminen. (Suomen Yrittäjät 2015.)

Kiljunen (2016) tutki haastattelemalla pro-gradu työssään palvelusetelin hyödyntämisen haasteita kuntien sosiaali- ja terveystuotannossa. Tutkimustuloksissa haasteeksi muodostui palvelusetelihinnan määrittäminen. Tämä johtui siitä, ettei kunnilla ollut vastavaa omaa palvelutuotantoa. Muita haasteita aiheuttivat koordinaation puute, yhteistyö ja tiedotus.

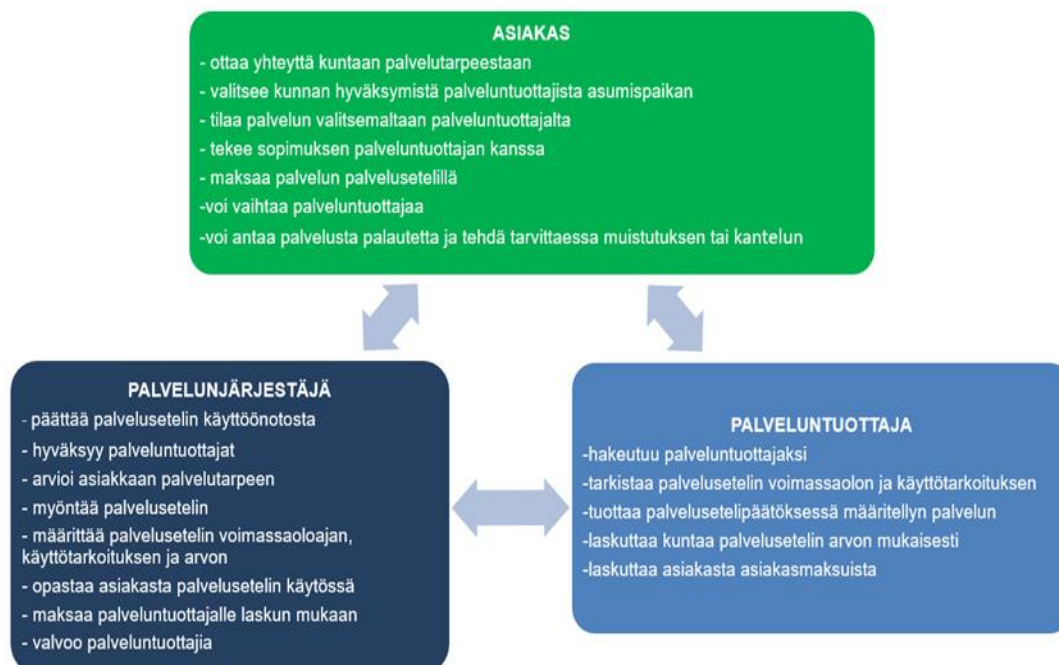
Hinnoittelumallia valitessa kunnan ei tarvitse noudattaa lakia julkisista hankinnoista, vaan se voi asettaa hinnan täysin itsenäisesti. Hinnoittelun apuna voidaan käyttää tietoa nykyisten ostopalvelujen- sekä omantuotannon kustannuksista. Palveluseteli arvon tulee määri-

tellä siten, että se luo tasapuoliset toimintaedellytykset palveluntuottajille sekä se mahdollistaa markkinoiden kehittymistä. Palvelusetelin arvon eli summan kunta maksaa asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Palveluseteli voi olla palvelusetelin saajan tulotsoon sidottu, jolloin se voi kattaa sillä ostettavan palvelun kustannukset kokonaan, tai siihen voi liittyä asiakkaan maksama omavastuuosuus. Tätä kutsutaan tulosidonnaiseksi palveluseteliksi. Asiakkaan tulot vaikuttavat omavastuuosuuteen. Tasasuuruisen palvelusetelin arvo on kaikille samansuuruinen. Markkinahintaisessa palvelusetelissä hinta muodostuu vapaasti markkinoilla ja hinta määräytyy markkinoiden ehdoilla. Hintakatollisella palvelusetelillä kunta maksaa palvelusta palveluntuottajalle enimmäishinnan, jolloin kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi. Hintakatto on sopiva muun muassa, sellaisissa tilanteissa, jolloin asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuosuutta. (Melin, Tuominen-Thuesen & Koila, 2010, 8–16.)

Palvelusetelin arvon määrittelee palvelunjärjestäjä. Palvelusetelin arvoa määriteltessään kunnalla tai palvelunjärjestäjällä tulee olla tietoa markkinoiden toimivuudesta ja vallitsevista kilpailuolosuhteista. Palvelusetelin arvoa määrittämisessä tulee huomioida näkökulma, kenen kannalta arvo määritetään, mitä tavoitellaan sekä markkinoiden monimuotoisuus. Palvelusetelillä voidaan ohjailla markkinoita, hallita kustannuskertymää ja järjestää palveluja. Mikäli palvelusetelin arvo asetetaan liian korkeaksi, niin silloin se ohjaa asiakkaita yksityisille palveluntuottajille. Tällöin hinnat voivat nousta tai tarjonta lisääntyä. Matalan arvon asettaminen hillitsee julkista kustannusnousua. Palvelusetelin arvon määrittämiseen ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa tai kaavaa. Markkinoiden tunteminen ja kohderyhmien erityispiirteet tulee hallita ja ottaa huomioon arvoa määrittäessä. Esimerkiksi ikäihmisten palvelusetelin arvoa ei voi asettaa samoin perustein kuin vammaispalveluiden palvelusetelin, lopputulos saattaisi olla asetetun tavoitteen suhteen epäonnistunut. (Melin, ym. 2010, 32–33.)

Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa palvelunjärjestäjä hyväksyy hyväksymismenettelyssä tarjoajat, joilla on lupa tuottaa palveluja palveluseteliasiakkaille ja täyttävät sääntökirjassa asetetut vaatimukset. Kunta ja kuntayhtymästä käytämme jatkossa nimitystä palvelunjärjestäjä. Palvelunjärjestäjällä säilyy vastuu palvelujen laadusta ja palvelusetelillä tuotetut palvelut tulee olla vastaavanlaatuisia kuin kunnan itse tuottamat palvelut. (Melin ym. 2012, 12–13.)

Palvelusetelissä ovat osapuolina palvelunjärjestäjä, asiakas ja palveluntuottaja. Palvelusetelin saanut asiakas tekee sopimuksen palvelunjärjestäjän määrittelemien laatuvaatimuksien täyttävän palveluntuottajan kanssa. (Melin ym. 2012, 46–47.) Alla oleva kuvio kuvaa asiakkaan, palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan rooleja palveluseteliprosessissa.



KUVIO 3. Palvelusetelin osapuolet ja tehtävät

Palvelusetelipalveluissa asiakas on kuluttajanasemassa ja mahdollisiin erimielisyyksiin sovelletaan kuluttajaoikeuksia. Palveluntuottajan ja palveluseteliasiakkaan erimielisyydet ratkaistaan kuluttajariitalautakunnassa. (Melin ym. 2012, 46–47.)

3.4 Palvelusetelin sääntökirja

Palvelusetelin sääntökirja on ohjekirja, jossa määritellään palveluntuottajan hyväksymisehdot, kriteeristö ja muu palveluun liittyvä ohjeistus. Sääntökirjassa palvelunjärjestäjä määrittää palvelusetelilain (569/2009) hyväksymiskriteerit palveluiden tuottajille. Sääntökirja ilmoittaa palvelusetelillä hankittavat palvelut ja palvelukokonaisuudet, jotka voivat palvelusetelin saada sekä miten palvelusetelin arvo ja palvelun hinta muodostuvat. Sääntökirja ei ole sopimus. (Sitra 2011, 13.)

Kilpailutuksessa edellä mainitut asiat ovat tarjouspyyntöasiakirjassa ja sääntökirja määrittää aiemmin ostopalvelujen hankintojen käytössä olleet kriteerit. Sääntökirja asettaa ne ehdot ja määräykset, joita palveluntuottajien tulee noudattaa. Palveluntuottajat hyväksyvät sääntökirjan ehdot hakeutuessaan palveluntuottajiksi. Sääntökirjan hyväksymisehtoja voi-

daan rinnastaa ostopalvelujen sopimusehdoiksi. Palveluntuottaja hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi päättää hyväksyykö se ehdot palveluntuottamiseen palvelusetelillä. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan ehtoihin siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palveluntuottajaksi. Palvelusetelilaki määrittelee lakisääteiset edellytykset palveluiden tuottamiseen. Palveluntuottajan tulee olla ennakkoperintärekisterissä ja sillä tulee olla lain asettamat edellytykset palvelun tuottamiseen. Palvelusetelilaki määrittelee lakisääteiset edellytykset palveluiden tuottamiseen. (Melin ym. 2012.)

Kaksiosainen sääntökirja määrittää mm. asiakkaan, palveluntuottajan ja kunnan oikeudet ja velvollisuudet. Yleinen osa, joka käsittää lainsäädäntöön perustuvia pakollisia hyväksymisehtoja sekä palvelukohtainen osa, jossa on kunnan itsensä asettamia palvelujen vaatimuksia ja hyväksymisehtoja. (Melin ym. 2012, 17–18.)

3.5 Valinnanvapaus sosiaali- ja terveystalvueluissa

Suomen Perustuslaki (731/1999) turvaa jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvuelut. Palveluja annettaessa on kunnioitettava asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta. Perustuslaissa edellytyksenä on, että yksilön omia valintoja ja päätöksiä on kunnioitettava, vaikka ne toimisivat ristiriidassa hänen hyvinvointinsa ja terveystalvuelensä kannalta.

Suomessa valinnanvapaudesta alettiin käymään keskusteluja 1990-luvun alkupuolella. Valintamahdollisuuksia laajentamalla ja asiakkaiden omien näkemysten huomioon ottamisella huomattiin, että kustannuksia voitiin hallita ja parantaa palvelun laatua ja tuottavuutta. 2000-luvulla palvelusetelilainsäädännössä ja terveystalvueldenhuoltolaissa nostettiin esille asiakkaan valinnanvapaus. Vuonna 2004 oli mahdollisuus tehdä palvelusetelikokeiluja muun muassa kotihoidoissa. (Junnila, Hietapakka & Whellmans 2016, 21–23)

Palvelusetelin käyttöönotto on lisännyt asiakkaiden valinnanvaihtoehdoja. Asiakas voi hyödyntää palveluseteliä valitessaan yksityisen tai yksityisen palveluntuottajan. Vuoden 2008 alusta palvelusetelin käyttömahdollisuutta laajennettiin. Laki sosiaali- ja terveystalvueldenhuollon palvelusetelistä (569/2009) määrittää, että kunta päättää missä sosiaali- ja terveystalvueluissa se voi käyttää palveluseteliä. Palvelusetelin käyttöönotto on lisännyt asiakkaiden valinnanvaihtoehdoja. Asiakas voi hyödyntää palveluseteliä valitessaan yksityisen palveluntuottajan. (Junnila ym. 2016, 21–23, 41.)

Valinnanvapaus on tällä hetkellä Suomessa valittaessa sosiaali- ja terveystalvueluja tai julkisen sairaalan valinnassa. Suomi on ollut tässä kehityksessä jäljessä verrattuna muuhun Eurooppaan. Läntisissä maissa valinnanvapautta on edistetty ja se on vakiintunut olennaisena osana perusterveystalvueldenhuoltoa. (Pitkänen & Pekola 2016, 5.)

Vammaiset henkilöt ovat perinteisesti olleet oman elämän päätöksenteon ja hoitotoimenpiteiden kohteina. Tämä asetelma on kääntynyt siten, että he saavat oman äänen kuuluksi ja heidän pitäisi tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. On ollut vahva olettaus, että vammaiset ja kehitysvammaiset eivät kykene päätöksen tai valintojen tekoon sekä heillä ei ole tietoa vaihtoehtoista tai ajatellaan että heidän tekemät päätökset ovat heille riskejä. Näitä oletuksia ei voida kuitenkaan voida käyttää perusteena sille, ettei he voisivat tehdä itseään ja elämäänsä koskevia ratkaisuja ja valintoja. Näihin ratkaisuihin ja valintoihin vammaiset tarvitsevat vammaisuuden vuoksi tukea. Tämä on tuonut uudenlaista ajattelua niin ammattilaisille kuin omaisillekin. Ajattelutapa, että vammaiset henkilöt voivat tehdä valintoja ja päätöksiä on tuonut uudenlaisia tapoja järjestää palveluja sekä toimintamalleja heidän äänensä kuulemiseksi. (Ripatti 2011, 24–25.) Tällainen uusi tapa on muun muassa tuettu päätöksenteko, jota käsittelemme kappaleessa 4.4.

Pallasvuon (2016) tekemässä tutkimuksessa nostettiin esille, että asiakkaat kokivat palvelun valinnan mahdollisuuden kasvaneen. Palveluseteli myös lisäsi asiakkaan oikeutta kokea palvelun laatua sekä omaa vaikutustaan valintoihin. Asiakkaan valinnanvapauden mahdollistuminen vaatii asiakkaan omaa mielipidettä, kykyä tehdä valinta ja päätös omasta palvelustaan. Asiakkaan omaan mielipiteeseen ei saa vaikuttaa palveluntuottajan toimesta ja palveluseteliä myöntävän tahon tulee olla puolueeton palveluntuottajaa kohtaan.

Kirsi Kuusinen-James tutki väitöskirjassaan (2016) säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapautta. Tutkimusaineistot koostuvat iäkkäiden henkilöiden ja omaisten haastatteluista, palvelunkäyttäjille suunnatusta lomakekyselystä, palveluohjaajien ryhmähaastattelusta, palvelusetelin käyttöönottoon liittyvästä asiakirja-aineistosta, kyselystä palveluntuottajille sekä palveluntuottajien ryhmähaastattelusta. Väitöskirjan tutkimustuloksen mukaan palvelusetelin etuina ovat, että sillä voi jatkaa tutun palveluntuottajan kanssa sekä pidettiin tärkeänä mahdollisuutta ostaa lisäpalveluja samalta palveluntuottajalta. Tätä mahdollisuutta taas ei ole kunnallisen kotihoidon asiakkailla. Valinnanvapaus koettiin suppeana, koska vain palveluntuottajan voi valita eikä palvelunsisältö ollut valittavissa. Lisäksi palvelutuotantopaikkaa, henkilöä, käyntiaikaa eikä palvelun kestoa voinut valita. Palvelusetelilain mukaan palvelunjärjestäjä päättää, kenelle palveluseteliä tarjotaan. Tutkimuksen mukaan palvelua tarvitsevan on saatettava itsensä tietoiseksi avun tarpeestaan päästääkseen palvelujen piiriin. Tutkimuksessa tuli myös selkeästi esille, että läheisten apu setelin käytössä on usein välttämätön tai jopa edellytys setelin saannille. (Kuusinen-James 2016.)

Sote-uudistuksessa oli tavoitteena uudistaa sosiaali- ja terveystyö yhdenvertaisiksi ja tuottaa ne järkevillä kustannuksilla. Uudistuksessa tarkoituksena oli myös lisätä asiakkaiden valinnanvapautta sosiaali- ja terveystyöpalveluissa, jolloin asiakas olisi voinut valita aiempaa monipuolisemmin omaan tilanteeseensa sopivan palveluntarjoajan julkiselta, yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta. Valinnanvapauslain (HE 16/2018 vp) mukaan maakunnan liikelaitoksen olisi myönnettävä asiakasasetteleitä tietyissä palveluissa. Asiakas voi käyttää asiakasasetelin yksittäisen palvelun hankkimiseen toiselta palveluntuottajalta. (Maakunta- ja soteuudistus 2018.)

Kansainvälisten valinnanvapaus tutkimustulosten perusteella asiakkaiden valintoihin vaikuttaa eniten matkustusaika palveluntuottajalle. Lisäksi valintoja on ohjannut vertailukelpoinen tieto palvelujen laadusta tunnetusti laadukasta palvelua tuottaviin palvelujen tarjoajien palveluihin. Tämä osaltaan lisää laadukkaiden palvelujen kysyntää ja kannustaa palvelun tarjoajia parantamaan palvelujen laatua. Huomattavaa on, että valinnanvapaus käytännössä ei ole saatavilla pitkän ajan vaikutuksia asiakkaiden valintoihin, joten tutkimustulosten arviointi on vielä vaikeaa. (Pitkänen & Pekola 2016, 5.)

Palvelusetelillä asiakkaalla on valinnan mahdollisuus kunnan ja kuntayhtymän järjestämissä sosiaali- ja terveystyöpalveluissa. Asiakkailla, joilla on rajalliset mahdollisuudet toimia itsenäisesti ja tehdä päätöksiä tulee myös yhdenvertaisuuden vuoksi olla mahdollisuus vaihtoehtojen vertailuun ja palvelusetelin käyttämiseen muiden henkilöiden tavoin. Palvelusetelin mahdollistamiseksi voivat asiakkaan omaiset, lailliset edustajat tai muut läheiset henkilöt tukea asiakasta valitsemaan palvelusetelillä palveluja ja avustaa sen käytössä. Palvelusopimusta läheiset eivät voi kuitenkaan tehdä asiakkaan puolesta. (Sitra 2017.)

Tutkimusjulkaisussaan Kuusinen-James (2012) tuo esille, että ennen palvelusetelijärjestelmän käyttöönottoa olisi arvioitava mitä vaikutuksia sillä on asiakkaaseen ja otettava huomioon heidän toimintakykynsä, asuinympäristönsä. Lisäksi huomioitavaa on, millaisia vaikutuksia järjestelmällä on yhteiskunnallisesti, ja palveluntuottajien toimintamahdollisuuksien. Kunnallisella päätöksenteolla voidaan ohjata, estää tai mahdollistaa ihmisten ja palveluntuottajien valintoja.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

Yhteiskunnan ja työelämän muutoksessa organisaatioiden työ- sekä toimintatavat tarvitsevat kehittymistä ja uusia toimintatapoja tehdä työtä. Työn luonne on muuttunut ja vaaditaan yhä enemmän jatkuvaa osaamista ja kehittämistä, jotta voidaan olla kilpailukykyisiä ja tuottaa laadukkaita palveluja. Kehittämisellä tähdätään muutokseen ja tavoitellaan parempaa tai tehokkaampaa tapaa toimia. Kehittämisessä sovelletaan tutkimuksien tietoa käytäntöön, jolloin uutta tietoa sovelletaan käytäntöön. (Toikko & Rantanen 2009, 12–14.)

Tässä luvussa kuvaamme kehittämishankkeen toteutusta. Kerromme suunnittelun ja toteutuksen vaiheita sekä projektin toteutusta. Kehittämistyöt ovat erilaisia ja tämän vuoksi kehittämishankkeiden prosesseja voidaan kuvata monin eri tavoin. Hankkeemme toteutuksessa käytimme projektia kehittämishankkeen toteutusmallina ja erilaisia kehittämismenetelmiä, joista kerromme kappaleessa 4.2. Hankkeemme toteutuksen kuvaamme luvun lopussa.

4.1 Projekti kehittämisen välineenä

Kehittämisprosessit etenevät vaiheiden tai tehtävien kautta. Viikka (2005, 35) kuvaa kehittämisprosessit viiteen eri vaiheeseen, joita ovat ideataso, sitoutuminen, toteuttaminen, kirjoittaminen ja informointi. Kehittämisprosessi voidaan ajatella lineaarisesti ajallisen katkeamattomana kokonaisuutena, jolloin kokonaisuus koostuu toisiinsa sidotuista osista, ja nämä etenevät ajallisesti tavoitetta kohti. Toikko ja Rantanen (2009, 58–64) käyttävät myös kehittämisprosessin kuvaamista viiden vaiheen kautta. Nämä vaiheet ovat perustellut, organisointi, toteuttaminen, arviointi ja levittäminen.

Kehittämishankkeessamme kuvaamme projektia edellä mainittuna lineaarisesti vaiheistettuna, jota alla olevassa kuvio esittää.



KUVIO 4. Projektityön lineaarinen malli hankkeessamme

Tämän kehittämishankkeen toteutimme projektina lineaarisen kehittämismallin avulla. Tässä hankkeessa kehittämistehtävälle oli määritelty aikataulu ja prosessit organisoitu. Hanke eteni suunnittelusta toteutukseen ja arviointiin. Projektit kuvataan usein myös lineaarisesti, jossa projekti etenee tavoitteen määrittelystä suunnitteluun ja sen jälkeen toteutukseen ja lopuksi projektin päättäminen ja arviointi. Projektille määritellään tavoite, joka perustuu yksittäiseen ideaan, tunnistettuun tarpeeseen tai ulkoiseen paineeseen, kuten toimintaympäristön muutokseen. Tässä kehittämishankkeessa tavoite perustuu tarpeeseen ja toimintaympäristön muutokseen. Tavoitteen määrittelyssä pyritään rajattuihin ja selkeisiin tavoitteisiin, joille tarvittaessa laaditaan myös alatavoitteita. (Toikko & Rantanen, 2009, 64–65.)

4.2 Kehittämismenetelmät hankkeessa

Kehittämistoiminnalla pyritään muutokseen ja sillä on tarkoitus muuttaa nykytilannetta joko paremmaksi tai tehokkaammaksi. Kehittämistyöllä pyritään kehittämään joko nykyistä olemassa olevaa tilannetta, kuten työtä ja työyhteisöä löytämällä ja hyödyntämällä olemassa olevia työyhteisössä olevia menestystekijöitä ja työvälineitä sekä luomaan aivan uusia toimintoja. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16.)

Kehittämismenetelmien avulla etsitään siis ratkaisuja olemassa olevaan ongelmaan tai haetaan uusia näkökulmia parantaa jo olemassa olevaa asiaa. Kehittämistarpeet voivat tulla myös esille tulevaisuuden ja muutoksien tarpeista. Kehittämisellä haetaan muutosta, tapaa tehdä asioita paremmin tai tuottaa tehokkaampia toimintatapoja. Kehittäminen tapahtuu yhteistyössä ja se koskettaa yleensä koko osallistuvaa yhteisöä. Kehittämishankkeiden onnistumisessa on tärkeää menetelmät sekä henkilöt, jotka osallistuvat kehittämiseen. Osallisuudella sekä osallistamisella on kehittämisessä olennainen merkitys. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16.)

Kehittämishankkeeseen tarvittava aineisto voidaan kerätä erilaisilla tiedonkeruumenetelmillä, kuten esimerkiksi havainnoimalla, haastatteluilla, ryhmäkeskusteluilla tai kyselyillä. Aineistoon voidaan käyttää myös työryhmän asiakirjoja ja dokumentteja. Aineistoa voidaan myös kerätä ja kehittää hanketta varten perustetussa työryhmässä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65.)

Tässä kehittämishankkeessa käytimme hyväksi aikaisempia tutkimuksia ja tietoa taustaineistoina. Kehittämismenetelmiä hankkeessamme olivat palaverikäytännöt, työpajat, asiantuntijahaastattelut dokumentointi, keskusteluun ja reflektointiin perustuvaa arviointia. Kehittämishankkeen tiedonhankinta aineisto muodostui työryhmän asiakirjoista ja doku-

menteista. Tähän kuuluivat muistiot ja kerätyt tiedot. Kehittämishankkeessa dokumentoitiin kaikki työkokoukset. Lisäksi käytimme aktiivista osallistuvaa havainnointia, jolloin läsnäololla vaikutetaan tutkittavaan asiaan.

Hankintalaki (1397/2016) edellyttää myös käyttäjien osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä. Kehittämisen menetelminä käytimme osallistamisessa ns. työpaja menetelmää. Hankkeessamme muita asiakkaiden osallistamismuotoja olivat infotilaisuudet ja esittelyt, markkinavuoropuhelu palveluntuottajien kanssa, osallistuminen valmisteluryhmään, vammaisneuvoston ja järjestöjen hyödyntäminen sekä asiantuntijoiden haastattelut.

Työpaja on työskentelymuoto, jossa ryhmä ihmisiä kokoontuu työskentelemään yhdessä ennalta määritetyn aihepiirin tai asian pariin. Työpaja työskentelyssä tarkoituksena on eri menetelmillä saada asioista tuotetuksi mielipiteitä ja ideoita. Näistä tuotoksista tehdään yhteenveto. Työpajassamme työskentelytapana käytimme Learning cafe eli oppimiskahvila menetelmää. Tämä työskentelytapa sopii sellaisiin toimintatapoihin, jossa on tarkoitus ideoida ja oppia. Learning cafe on yhteistoimintamenetelmä, jossa tietoa luodaan keskustelemalla ryhmissä. Menetelmässä pyritään löytämään yhteisiä ratkaisuja ja muiden näkemyksiä voi kommentoida ja kyseenalaistaa. Learning cafe menetelmässä osallistujat jaetaan eri pöytiin ja joka pöydässä on oma teema mistä osallistujat ideoivat ja keskustelevat. Yksi osallistuja kirjaa asiat muistiin. Osallistujat vaihtavat pöytiä tietyn ajan jälkeen. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 86–90.)

4.3 Sääntökirjan suunnitteluvaihe

Sääntökirjan laatimisessa voidaan hyödyntää olemassa olevaa materiaalia ja kokemuksia. Olemassa olevia sääntökirjoja voi käyttää oman sääntökirjan mallina. Sääntökirjoja vertailemalla muodostuu käsitys kunnalle parhaiten sopivista käytännöistä. Tarkoituksenamme oli laatia sääntökirja, joka kuvaa oman kunnan palvelusetelin käytön tavoitteita sekä palveluntuottajalle ja palvelun sisällölle asetettavia ehtoja. (Sitra 2012.) Alla oleva kuvio kuvaa sääntökirjan laatimisen vaihteita, joista kerromme kohdassa 5.1 tarkemmin



KUVIO 5. Sääntökirjan laatimisen vaiheet hankkeessamme

Kehittämishankkeemme alkoi tammikuussa 2018 vammaispalvelujen vastuualuejohtajan kanssa tapaamisella, jossa sovimme palvelusetelin toimeksiannosta ja työryhmän asettamisesta. Kehittämishankkeemme liittyi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalvelujen palveluseteliprojektiin. Projektin toimeksiantona oli valmistella palveluseteli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalvelujen asumispalvelujen käyttöön. Vammaispalvelujen asettamana tavoitteena oli palvelusetelin käyttöönotto 1.1.2019. Jotta palvelusetelijärjestelmä olisi valmis annetussa aikataulussa, niin kehittämishankkeemme vammaisten asumisen sääntökirja tulisi olla valmis viimeistään lokakuussa 2018.

Projektityöhön organisaatio nimeää työntekijät. Organisaatio asettaa projektin määräajan sekä tavoitteet ja aikataulun. Projektille on tunnusomaista ainutkertaisuus, se on rajattu, tavoite on määritelty, se on suunniteltu, projektia tehdään ryhmätyönä ja sen aikana kehitetään uusi asia. (Salonen 2013, 11.)

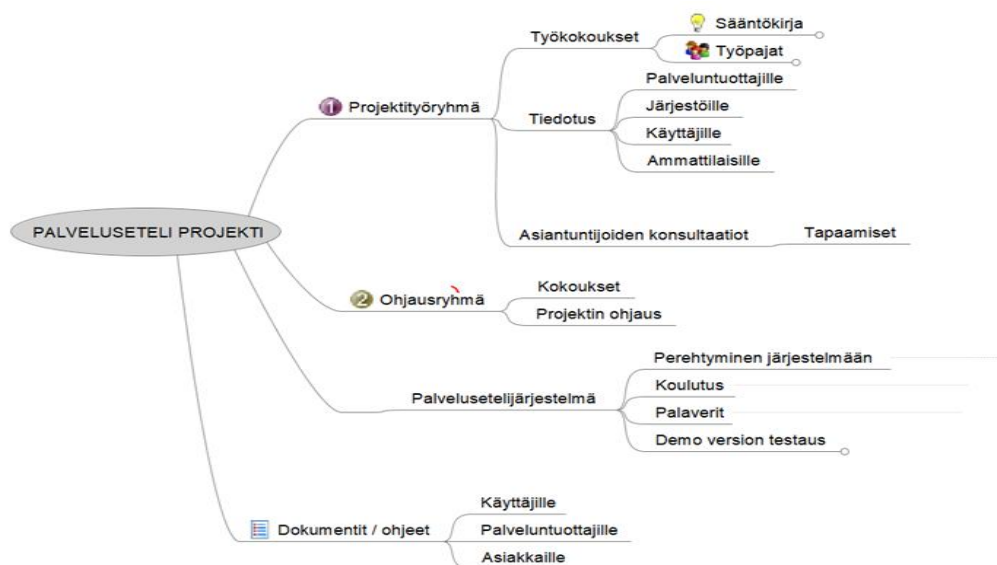
Projektimaisessa kehittämisessä prosessin suunnittelulla on tärkeä rooli. Riskianalyysi laaditaan suunnitteluvaiheessa ja määritetään projektiryhmä. Suunnitteluvaiheessa voidaan käyttää eri työvälineitä, kuten työpajoja tai työkonferensseja tuomaan tietoa käsiteltävään aiheeseen. (Toikko & Rantanen 2009, 12, 64–65.)

Palveluseteliprojektiin vammaispalvelujen johto määritti ja nimesi projektiryhmän. Projektiryhmään nimettiin vammaispalvelujen palvelukoordinaatiosta palveluesimies, joka toimi projektinvetäjänä sekä projektiryhmän puheenjohtajana ja kolme palvelukoordinaattoria, vammaispalvelun asiakasohjauksesta sosiaalityöntekijä, omantuotannon asumispalveluista kaksi palveluesimiestä ja toimintayksikön esimies, joka toimi ryhmän sihteerinä. Projektille vammaispalvelujen johto asetti ohjausryhmän. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimi tulosaluejohtaja sekä muu virkamiesedustus koostui kahdesta tulosityksikköpäälliköstä sekä tämän kehittämishankkeen tekijöistä. Ohjausryhmään kutsuttiin organisaation ulkopuolelta vammaisneuvoston- ja asiakasedustus sekä palveluseteli kaksi palveluseteli asiantuntijaa. (Vammaispalvelut 2018.)

Projektin suunnittelun aloitimme ensin perehtymällä palveluseteli lainsäädäntöön sekä olemassa oleviin sääntökirjoihin. Perehdyimme lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä paneuduimme, mitä lakiin oli kirjoitettu ja määritelty palvelusetelistä. Laki säätelee mm. palvelusetelin käyttöä, palveluja ja palveluntuottajia, asiakkaan asemaa sekä palvelusetelin arvoa. Samalla tutustuimme myös Sitran palveluseteli oppaaseen (2012), joka oli osaa Sitran palvelusetelihaketta. Sitran palvelusetelihakkeessa tehtiin erilaisia palvelusetelikokeiluja ja luotiin hyviä käytänteitä palveluseteliin. Hanke tuotti edellä mainitun palvelusetelioppaan ja useita sääntökirja malleja. Etsimme myös julkisesti saatavia palveluseteli sääntökirjoja. Teimme havainnon, että vammaisten

asumiseen ei ole tehty montaakaan palvelusetelisääntökirjaa. Saatavilla olevat asumisen palvelusetelit ja sääntökirjat olivat pääsääntöisesti suunnattu ikäihmisten palveluihin. Perahdyimme saatavilla oleviin sääntökirjoihin ja vertailimme niitä keskenään toisiinsa.

Tämän jälkeen teimme suunnitelman projektin toteuttamiseksi ja päädyimme tekemään ensin miellekartan. Miellekarttaa käytimme asiamme selkeyttämiseen, muistiinpanojen tekemiseen sekä tukemaan sitä mitä meidän tulisi ottaa huomioon projektissamme. Tähän tarkoitukseen käytimme Freemind- käsite ja miellekartta ohjelmaa, jonka avulla jäsenimme ja selkeytimme palveluseteli projektia, jotta kokonaisuus olisi helpommin hahmoteltava. Alla oleva kuvio kuvaa miellekartta luonnostamme.



KUVIO 6. Miellekartta projektistamme

Projektisuunnitelma aloitetaan tekemään, kun projekti on päätetty käynnistää. Joissakin tapauksissa projektisuunnitelma tehdään jo ennen päätöstä, kuten silloin kun projektille haetaan ulkopuolista rahoitusta. Yleensä projekti lähtee liikkeelle tarpeen tunnistamisesta eli keksitään projekti-idea. Tämän jälkeen seuraa määrittelyvaihe, jossa pohditaan, millainen projekti voisi olla ja mihin sillä pyritään. Määrittelyvaiheen jälkeen päätetään, toteuttaanko projektia. Jos projekti päätetään toteuttaa, voidaan siirtyä suunnitteluvaiheeseen eli projektisuunnitelman laatimiseen. (Kettunen 2003, 81.)

Projektisuunnitelma on tärkein työväline projektin läpiviemiseen. Suunnitelma ohjaa projektin koko sen olemassa oloajan. Ennen projektisuunnitelman laatimista tulisi olla selvillä ainakin käytettävissä olevat resurssit, projektin budjetti ja rahoitus sekä aikataulu. Projektista ja sen vaiheista laaditaan projektisuunnitelma. Projektisuunnitelma tukee projektin käynnistystä. Projektisuunnitelma viestii projektin tilaajille ja ohjausryhmän jäsenille, miten

tavoitteet vastaavat tarpeeseen ja miten projekti pysyy aikataulussa ja budjetissa (Kettunen 2003, 70–75, Mäntyneva 2016, 46).

Projektille laadimme alustavan projektisuunnitelma luonnoksen miellekartan pohjalta. Suunnitelmaan kuvasimme projektin keskeiset sisällöt, tavoitteet, aikataulun, käytettävät voimavarat sekä riskianalyysin. Laadimme aikataulun projektille ja sovimme projektin koontumisajankohdat. Kokoontumisia sovimme kevään 2018 ja syksyn 2018 ajalle kymmenen kertaa. Projektille laadimme alkuvaiheessa myös riskianalyysin.

Suunnitelmaan laadimme työpalavereiden sisällöt eri kokouksiin sekä ne asiat, mitkä tarvitsevat erillistä työstämistä. Projektisuunnitelmaa päivitimme ja täydensimme koko projektin ajan. Projektisuunnitelmaan määrittelimme tarkistuspisteet, joiden avulla seuralsimme projektin etenemistä. Näitä tarkistuspisteitä oli määritelty sääntökirjan otsikoiden mukaisten asiakokonaisuuksien valmistumiset sekä päätöksentekoon liittyvät tarkistukset. Projektisuunnitelman pääotsikoiksi muodostuivat: suunnittelu, työryhmäkokoukset, ohjausryhmän kokoukset, asiantuntijoiden haastattelut, työpaja ja palveluntuottajainfot ja muut infot, palvelusetelin käyttöönotto, PSOP- järjestelmä sekä projektin päätös. PSOP- järjestelmästä kerromme luvussa 4.4.4.

Aineiston keruu voi tapahtua eri tiedonkeruu menetelmillä, kuten havainnoimalla, haastatteluilla, ryhmäkeskusteluilla tai kyselyillä. Aineistoon voidaan käyttää myös työryhmän asiakirjoja ja dokumentteja. Aineistoa voidaan myös kerätä ja kehittää hanketta varten perustetussa työryhmässä. (Ojasalo ym. 2009, 62.)

Tässä kehittämishankkeessa aineiston tiedonhankintamenetelminä olivat pienryhmä- ja työkokoukset, aikaisempien tutkimusten ja tiedon hyväksikäyttö sekä työpajat ja asiantuntijahaastattelut. Kehittämishankkeemme tiedonhankinta aineiston muodostivat työryhmän asiakirjoista ja dokumenteista. Tähän aineistoon kuuluivat kokoontumisien dokumentit ja muistioidet sekä kerätyt tiedot eri lähteistä. Kehittämishankkeessamme dokumentoitiin kaikki työ- ja ohjausryhmän kokoukset. Lisäksi käytimme aktiivista osallistuvaa havainnointia.

Riskienhallinnassa merkittäväksi asiaksi nousee tunnistettujen riskien hahmottaminen ja niihin ennakointi. Riskianalyysin tarkoituksena on selvittää ennalta erilaiset muuttuvat tekijät, joilla on vaikutusta projektin aikatauluun, työtehtäviin sekä lopputulokseen. Riskienhallinnassa ja niihin reagoinnissa tulee kiinnittää huomiota suurimpien riskien olemassa oloon ja niiden toteutumiseen. Riskienhallintaan liittyy oleellisesti ennakointi ja korjaavat suunnitelmat sekä varautuminen isoimpiin riskeihin ja miten niiden haitallisia vaikutuksia voidaan minimoida. (Mäntyneva 2016, 137–140.)

Laadimme projektille riskianalyysin ja sen mukaan riskeiksi muodostuivat hankkeeseen osallistuvien henkilöiden ajanhallintaan liittyvät haasteet sekä projektin aikataulu voivat aiheuttaa merkittävän riskin. Tämä johtuu osaltaan siitä, että kaikki projektin jäsenet osallistuivat muun työn ohella työpanoksellaan projektiin. Riskien minimoimiseksi ja sen hallinnaksi määritimme, että olemme tarvittaessa yhteydessä toimeksiantajaan ja projektinjäseniin sekä tarkistetaan projektisuunnitelmaa ja tehdään siihen korjaavia toimenpiteitä. Muita projektin kannalta merkittäviä riskejä olivat palveluiden hinnoitteluun liittyvät haasteet, palvelunlaadun mittaroinnin puutteet, palvelutuotteiden tuotekuvauksien yhdenmukaistaminen olemassa olevien kuvausten mukaan sekä palveluntuottajien osallistuminen palveluntuottamiseen. Näillä oli riskienhallinnan mukaan vaikutusta siihen, saadaanko tuotos tehtyä aikataulussa valmiiksi.

Projektimme tueksi haastattelimme asiantuntijoita. Haastattelimme valinnanvapaudesta ja palvelusetelistä Verson johtajaa Kirsi Kuusinen-Jamesta, joka oli tehnyt aiheesta väitöskirjan vuonna 2016. Hänen väitöskirjansa käsitteli palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapautta. Haastattelussa hän toi esille, että vanhusten mahdollisuus käyttää valinnanvapauttaan on todellisuudessa vähäistä. Asiakas voi valita palveluntuottajan yrityksen, mutta sen sisältöön ei voi valita. Lisäksi aktiivisena kulluttajana toimiminen voi olla vaikeaa, kuten vaatia palvelua tai tehdä reklamaatioita. Muistisairailta henkilöitä tämä on haasteellista tai ei onnistu lainkaan. (Kuusinen-James 2018.)

Haastattelimme myös PSOP -asiantuntijaa sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. PSOP-asiantuntija vastasi kyseessä olevasta järjestelmästä hyvinvointiyhtymässä. Häneltä saimme arvokasta tietoa, mitä meidän tulee ottaa huomioon, kun suunnittelemme sääntökirjaa palvelusetelijärjestelmän näkökulmasta. Saimme häneltä myös prosessikuvauksia ja ohjeita, jotka liittyivät kyseiseen järjestelmään. Hän myös opasti ja näytti konkreettisesti, miten järjestelmä toimii. Saimme myös käyttäjätunnukset demo-versioon, jotta voisimme itse kokeilla ja perehtyä PSOP- järjestelmään ja saada sitä kautta käytännön oppia järjestelmässä toimiseen niin palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan sekä asiakkaan näkökulmasta.

Tämän jälkeen tarkensimme projektisuunnitelmaa. Aikataulutimme projektin uudestaan ja jaottelimme tapaamiset teemoihin. Seuraava taulukko kuvaa suunnitteluvaiheen aihepiirejä ja tehtäviä.

TAULUKKO 1. Projektin suunnitteluvaiheet ja tehtävät

Aikataulu 2018	Menetelmä	Aihe
Tammikuu	Kokous	Toimeksianto ja projektin ryhmän perustaminen
Helmikuu	Kokous	Aloituspalaveri, Projektin esittely, riskianalyysi, aikataulu
Tammi-Helmikuu	Tiedonhankinta	Perehtyminen lainsäädäntöön, sääntökirjoihin yms.
Maaliskuu	Tiedonhankinta	Tutustuminen PSOP- järjestelmään
Maaliskuu	Haastattelu	Asiantuntijoiden haastattelut

Projektin jakaminen osa-alueisiin edesauttoi projektin hallittavuutta ja sen jäsentämistä. Projektin työskentelystä sovimme, että jokaiselle työkokoukselle oli ennalta määritelty teema. Teemaa käsiteltiin työkokouksessa ja sovimme, miten aihepiiriä työstetään tapaa-
misten väliaikana. Projektiryhmälle laadimme yhteisen projektikansion pilvipalvelu OneDriveen, jossa säilytettiin kaikki projektin materiaalit ja josta ne ovat helposti kaikkien projektin jäsenien saatavilla reaaliaikaisesti.

4.4 Hankkeen toteutus

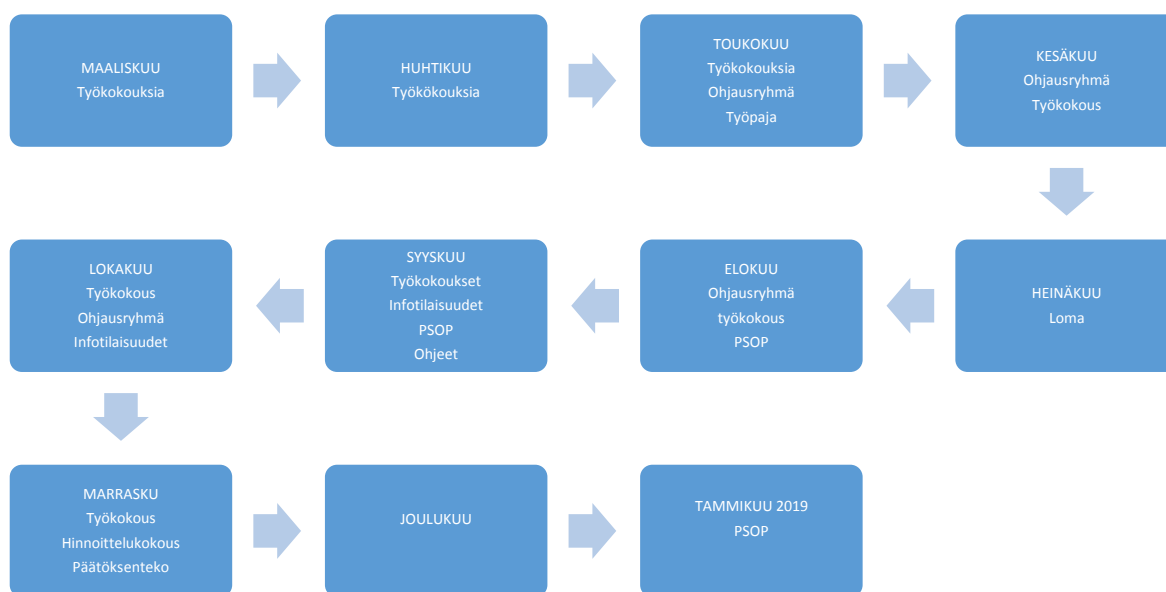
Toteutimme hankettamme jo aikaisemmin mainittua projektintyön metodia käyttäen. Hankkeella oli tarkoituksena saavuttaa ennalta määritelty tavoite, jolla toteutettiin ennalta määritettyä tehtävää ja se eteneminen noudatti eri kehitysvaiheita. Tässä työssä käytimme projektityön etenemistä lineaarisesti, jossa oli määritelty tavoite ja projekti eteni suunnitellun ja toteutuksen kautta hankkeen päättämiseen ja arviointiin.

Projektisuunnitelmaan laadimme aikataulun projektiryhmän kokoontumisille ja hahmotelimme suunnitelmaan etukäteen kulloinkin käsiteltävät asiat. Laadimme myös sääntökirjaan alustavan sisällysluettelon, joka edesauttoi käsiteltävien asioiden aikataulutusta. Mallia sisällysluetteloon saimme saatavilla olevista sääntökirjoista ja niiden malleista sekä Sitran sääntökirjaoppaasta. Projektiryhmän kokouksien väliaikoina oli tarkoituksena työstää sovittuja aihepiirejä ennen seuraavaa työkokousta. Näitä aiheisisältöjä olivat: Palvelun sisältö, palvelukuvaukset, laatuvaatimukset, hinnoittelu, työpajan toteutuksen suunnittelu ja analysointi.

Viestintä projektin alussa on painottunut projektiryhmän ja tilaajan väliseen viestintään, toteutusvaiheessa painopiste on sisäisessä viestinnässä ja projektin loppuvaiheessa projektin ja ympäristön välillä. Projektista informoidaan tavoitteista, tuloksista ja niiden soveltamisesta käytäntöön. Projektin osalliset sitoutetaan tehtäviinsä. Projektiviestintää on myös palautteen vastaanottaminen ja hyödyntäminen läpi projektin. Projektissa viestitään sekä sisäisesti että oleellisille sidosryhmille. (Pelin 2011, 283–286.)

Hankkeemme viestintä painottui projektin alkuvaiheessa tavoitteisiin, projektisuunnitelmaan, ohjaukseen ja kokouksiin. Pääsääntöinen projektin sisäinen viestintäkanaamme oli sähköposti, OneDrive -pilvikansio sekä Skype -puhelut. Projektin toteutuksen aikana viestinnän painospisteet olivat painottuneet projektitilanteeseen, muutoksiin, pöytäkirjoihin ja tapahtumiin. Viestinnän painopiste siirtyi projektin lopussa tuloksiin, käytännön järjestelyihin liittyen päättämiseen ja lopputulokseen, loppuraporttiin ja dokumentteihin.

Alla olevassa kuviossa kuvataan projektin työsuunnitelmaa kuukausitasolla.



KUVIO 7. Toteutusvaiheen työsuunnitelma

Projektiryhmä kokoontui projektin aikana 15 kertaa työkokouksiin. Työkokouksien aihepiirit muotoutuivat suunnitellun sääntökirja luonnoksen sisällysluettelon mukaisesti. Sääntökirjan luonnoksemme olimme jakaneet yleisen osaan ja palvelukohtaiseen osaan. Sääntökirjan yleiseen osaan kuuluivat muun muassa palveluseteliprosessi, palveluntuottajaa koskevat veloitteet ja palvelunjärjestäjän rooli. Sääntökirjan palvelukohtainen osa sisälsi muun muassa kohderyhmään liittyvät asiat, palvelusetelin myöntämisen periaatteet, palvelutuotteiden palvelukuvaukset ja palvelujen sisältö, palveluntuottamisen sopimusehdot, asiakastietojen käsittely ja laskutukseen liittyvät asiat.

Projektiryhmien kokouksissa valmistelimme myös palvelusetelin tiedotettavat asiat ja työpajassa käsiteltäviä aihepiirejä. Jokaisesta työkokouksista laadimme muistion, joka tallennettiin projektiryhmän käytössä olevaan projektikansioon. Projektisuunnitelmaan olimme suunnitelleet etukäteen tarkistuspisteitä, jolloin tarkistettiin missä vaiheessa projekti on ja voidaanko projektissa edetä. Näitä tarkistuspisteitä olivat 5. ja 8. ja 12. työkokous.

Ohjausryhmän kokouksien suunnittelun sovimme ohjausryhmän puheenjohtajan kanssa. Esitimme ennen ohjausryhmän kokoontumista puheenjohtajalle käsiteltävät asiat, jotka tulisivat kokouksen asialistalle. Ohjausryhmän kokoontui projektin aikana neljä kertaa. Ohjausryhmän jäsenillä oli käytössään ajantasainen sääntökirja luonnos kommentoinnin mahdollistamiseksi. Ohjausryhmän kokouksissa esittelimme projektisuunnitelmaa ja sen toteutumista sekä aikataulua. Lisäksi esittelimme ja kävimme vuoropuhelua sääntökirja luonnoksesta ja sen sisällöstä. Ohjausryhmän keskustelun ja kommenttien perusteella teimme sääntökirjaan tarvittavia muutoksia ja korjauksia. Lisäksi esittelimme ohjausryhmässä sähköistä palvelusetelijärjestelmää (PSOP) ja keskustelimme työpajan tuloksista. Työpajasta ja sen tuloksista kerromme tarkemmin myöhemmin kohdassa 4.4.1.

Ohjausryhmän kokouksissa esittelimme muutokset sääntökirjaan ja lähetimme korjatun sääntökirja luonnoksen ohjausryhmän jäsenille. Viimeisessä ohjausryhmässä kertosimme projektin eri vaiheet sekä keskustelimme tulevan käyttöönoton vaiheista. Keskustelu painottui asiakkaan asemaan palvelusetelin käyttöönotossa, asiakkaan kuulemiseen sekä palveluntuottajien hakeutumiseen järjestelmään. Ohjausryhmä päätti kokoontua vielä syksyllä arvioimaan, miten palvelusetelin käyttöönotto on onnistunut ja millaisia kokemuksia siitä on asiakkailla ja palveluntuottajilla. Syksyn tapaamisessa käytiin läpi palvelusetelin käyttöönoton tilannetta ja asiakkaiden sekä palveluntuottajien kokemuksia.

4.4.1 Työpaja ja tulokset

Työpajan asiakkaille, omaisille ja palveluntuottajille pidimme toukokuussa 2018. Kutsut lähetimme etukäteen kohdennetuille henkilöille. Kutsuttuja oli 24 henkilöä, joista osa oli palveluntuottajia, osa asiakkaita ja osa omaisia. Työpajan työjärjestyksen olimme suunnitelleet niin, että pidimme ensin lyhyen alustuksen ja tietopaketin palvelusetelistä ja käsiteltävistä asioista. Aihepiirejä työpajaan olimme valinneet: palvelusetelin palvelutuotteet, valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus, asuminen palvelusetelillä ja palvelujen kehittäminen. Kehittämisen menetelmänä käytimme mukautettua Learning cafea, jossa osallistujat jaettiin eri pöytiin ja joka pöydässä oli oma teema, josta osallistujat ideoivat ja keskustelevat. Jokaisessa pöydässä oli projektiryhmän jäsen tai muu ammattilainen alustajana. Tämän henkilön tehtävänä oli myös dokumentoida ja esittää lopuksi yhteenveto pöydän tuotok-

sista. Tässä mukautetussa Learnin cafessa alustaja ja kirjuri vaihtoivat pöytiä n. 20 minuutin välein. Työpajan tavoitteena oli saada asioista mielipiteitä ja ideoita sääntökirjaamme. Tuloksista teimme yhteenvedon ja analyysin, jotka esittelimme myös ohjausryhmälle.

Tuloksien analyysissä käytimme samankaltaisuuskaavio eli LP-menetelmää. Tätä LP-menetelmää käytetään muun muassa palvelumuotoilussa. Samankaltaisuuskaavion avulla kerättyä pirstaloitunutta tietoa voidaan jäsenellä ja muokata ymmärrettävään muotoon. Samankaltaisuuskaavio muodostuu, kun samankaltaisuuksien muodostamat ryhmät ja ryhmien yhteydet kuvataan kaavion muodossa. Menetelmää käytetään konkretisoimaan kohderyhmän tuomia yhtäläisyyksiä eli sitä, mikä tutkittavassa kontekstissa on ryhmälle erityisen tärkeää. Samankaltaisuuskaavion kokoaminen aloitetaan kerätyn tiedon litteroinnilla ja asiaan liittyvien asiasanojen korostamisella. Tämän jälkeen litteroituja asioita ryhmitellään muutama ryhmään, ja ryhmittelyä tarkennetaan edelleen, kunnes pystytään tunnistamaan toistuvuutta ja asioiden yhteyksiä (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 64–68.)

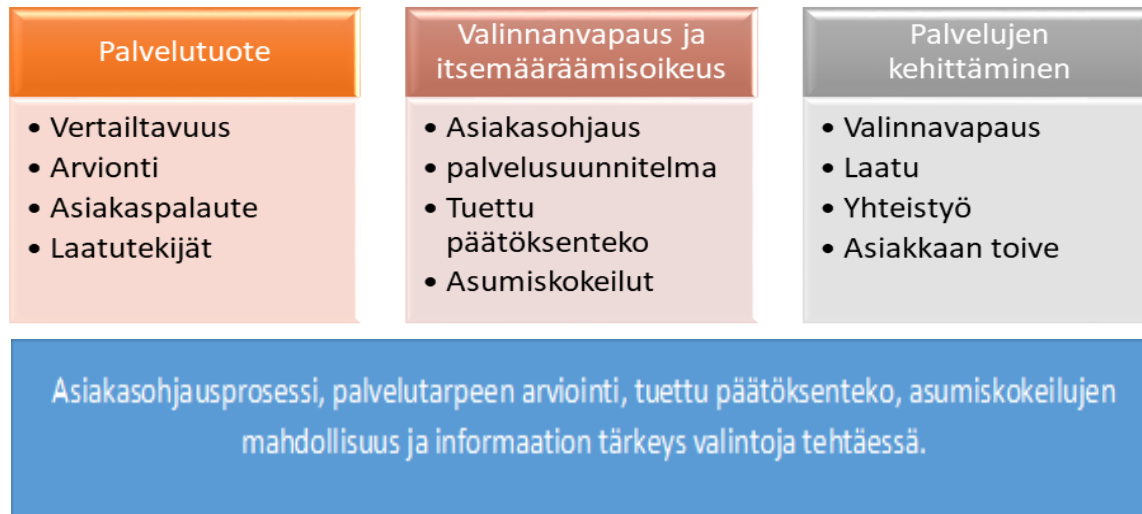
Tuloksia analysoimme vielä aineiston teemoittelulla, joka tarkoittaa aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan. Teemoittelussa koottu aineisto jäsennetään eri aihepiirien eli teemojen alle, jolloin voidaan tehdä vertailua teemojen esiintymisen kesken. Varsinaisessa teemoittelussa etsitään samankaltaisuuksiin olevia yhtäläisyyksiä. Teemoittelulla nostettiin esiin se, mitä aihepiireistä oli tuotu esille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Alla olevassa kuvassa aineisto on jäsennelty samankaltaisuus kaaviolla.



KUVA 1. Samankaltaisuuskaaviolla jäsentelyä työhuoneen seinälle

Aineistomateriaalin keräsimme työpajassa kirjurien kirjaamista asioista post-it tarralapuille. Tarralaput kiinnitimme vapaamuotoisesti työhuoneen seinälle ja kävimme niitä yksi kerrallaan läpi. Laput kiinnitimme teeman alle samankaltaisiksi ryhmiksi kokonaisuudeksi. Ryhmille loimme vielä otsikon yhdistävän tekijän mukaan.

Palvelutuote ryhmässä nousi esille palvelutuotteiden vertailtavuus, palveluluokkien arvioinnin merkitys, asiakaspalautteet sekä laatutekijöitä, kuten yksityisyys ja turvallisuus sekä vapaa-aika. Valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus ryhmässä keskustelua aiheutti asiakasohjauksen rooli ja palvelusuunnitelman merkitys, tuettu päätöksenteko ja asumiskokeilut. Asumisen työryhmässä tuli esille samoja asioita kuin valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus ryhmässä. Keskustelua aiheutti tiedon merkitys, millaista informaatio saa ja miten se on saatavilla. Palvelujen kehittämisestä koettiin, että valinnanvapaus- ja laatu lisääntyä, palvelut muodostuvat asiakkaan toiveen mukaisiksi sekä yhteistyö lisääntyy. Lisäksi pohdintaa aiheutti, osaako asiakas valita oikean paikan, vastaako hinta ja laatu toisinaan. Miten hiljaisten ääni saadaan kuuluville. Kokonaisuudessaan ydinasioiksi nousivat: asiakasohjausprosessi, palvelutarpeen arviointi, tuettu päätöksenteko, asumiskokeilujen mahdollisuus ja informaation tärkeys valintoja tehtäessä. Alla olevassa kuviossa on tiivistettyä työpajan aineistosta esille nousseet asiat.



KUVIO 8. Työpajan aineiston ydinasiat

Työpajan tuloksia hyödynsimme sääntökirjassamme, johon otimme huomioon mm. lisäämällä siihen asumiskokeilujen mahdollisuuden ja tarkensimme informoinnin merkitystä. Tämän lisäksi tuetun päätöksenteon otimme erityisesti tarkasteluun ja tämän takia päädyimme tekemään yhteistyötä Pähee-OTE hankkeen kanssa. Pähee- OTE hanke on maakunnallinen toimintamalli osallisuuden ja työllistymisen edistämiseksi Päijät-Hämeen vam-

maispalveluissa. Pähee-OTE hankkeen kanssa sovimme järjestettävän syksyllä 2019 tietyn päätöksenteon koulutusta niin ammattilaisille kuin asiakkaille. Koulutuksen tarkoituksena oli lisätä asiakkaiden päätöksentekokykyä ja antaa ammattihenkilöstölle työkaluja tuettuun päätöksentekoon. Koulutuksessa käytiin läpi erilaisia menetelmiä, joiden avulla asiakas tulee kuulluksi ja saa tietoa päätöksentekoon liittyvistä asioista.

4.4.2 Palvelusetelin hinnoittelu

Alkuvuodesta 2018 kesään olimme luonnostelleet sääntökirjaa ja pitäneet noin kymmenen projektiryhmän työkokousta, kaksi ohjausryhmän kokousta, työpajan asiakkaille ja palveluntuottajille, tutustuneet palveluseteli järjestelmään ja tavanneet asiantuntijoita. Kesän jälkeen jatkoimme projektia tarkistamalla sääntökirjan ja toteuttamisen aikataulun. Listasimme myös keskeneräiset ja selvittävät asiat, joita olivat muun muassa palvelupiiriin kuuluvat asiakkaat, palvelusetelin myöntämisprosessi sekä hinnoittelu.

Palvelusetelin hinnoittelumallia valittaessa kunta voi asettaa palvelusetelin arvon itsenäisesti. Hinnoittelun apuna voidaan käyttää tietoa nykyisten ostopalvelujen- sekä omantuotannon kustannuksista. Palveluseteliarvo tulee määrittellä siten, että se luo tasapuoliset toimintaedellytykset palveluntuottajille sekä se mahdollistaa markkinoiden kehittymistä. (Melin ym. 2010, 10–16.)

Palvelusetelin arvon hinnoittelun aloitimme syyskuussa 2018 vammaispalvelun johdon ja asiantuntijoiden kanssa. Palvelusetelin hinnoittelusta sovimme, että palvelusetelin arvon hinnoittelu määräytyy omatoiminnan ja markkinahintojen perusteella. Hyvinvointiyhtymässä oli syksyllä 2018 käynnissä vammaispalvelujen suoritehintojen tarkistus ja näiden hintojen oli tarkoitus olla pohjana palvelusetelin arvon määrittelyssä. Oman toiminnan tuotteistushinnat eivät valmistuneet ennen marraskuuta, joten päädyimme palvelusetelin käyttöönottoon alkuvuodesta 2019, jolloin uusi käyttöönoton tavoite oli helmi-maaliskuu 2019.

Sovimme jatkavamme palvelusetelin arvon hinnoittelua, kunnes omantuotannon palveluhinnat ovat valmistuneet. Palvelusetelin arvon hinnoittelua varten selvitimme nykyiset ostohinnat ja kilpailutuksemme hinnat sekä markkinoilla olevien palvelusetelien ja olemassa olevat palveluhinnat. Analysoimme hintoja siten, että laskimme jokaisesta palveluluokasta alimman ja ylimmän hinnan. Sen jälkeen laskimme keskiarvon ja mediaanin. Tämän lisäksi arvioimme palveluntuottajan todellisia palvelun tuottamisen kustannuksia. Tämän jälkeen lisäsimme oman tuotannon tuotteistushinnan ja päätimme palvelusetelin arvon jokaiseen palveluluokkaan. Nämä arvot laitoimme alla olevaan aputaulukoon, joka edesauttoi hintojen vertailun analysoinnissa

TAULUKKO 2. Palveluseteliarvon määrittämisen aputaulukko

PALVELUHINNAN ASETTAMINEN								
Palveluluokka	Alin ostohinta	Keskimääräinen ostohinta	Mediaan ostohinta	Kilpailutus keskiarvo	Kilpailutus mediaani	Omatuotanto kustannus	Arvio palveluntuottajan todellisista kustannuksista	Palveluseteli hinta
1								
2								
3								
4								

Vammaispalvelujen asumisen puitesopimuksen päättyminen vuoden 2018 lopussa tarkoitti käytännössä sitä, ettei vuoden 2019 alusta ollut enää voimassa olevaa puitesopimusta palveluntuottajien kanssa. Tämän sopimustilanteen päättymisen vuoksi olimme myös yhteydessä organisaatiomme hankintatoimeen, jotta saisimme puitesopimuksille tarvittavan lisäajan. Hankintatoimi valmisti jatkossopimukset palveluntuottajien kanssa alkuvuodeksi 2019.

4.4.3 Informointi ja asiakkaiden kuuleminen

Palvelusetelillä järjestettävä vammaisten asumispalvelu käsitti palvelunpiirissä olevat sekä palvelujen piiriin tulevat asiakkaat. Tämä tarkoitti sitä, että nykyisessä asumispaikassaan oleville asiakkaille tarjotaan palveluseteliä palvelunjärjestämistavaksi. Palvelusetelilain mukaan asiakkaan ei tarvitse ottaa vastaan palveluseteliä, joten tämä asia oli myös ratkaistava. Asia ratkaistiin niin, että selvitetään ja kuullaan asiakkaiden sekä heidän omaisten tai lähihenkilöiden mielipiteet palveluseteliasiaan ja sen avulla järjestettävään asumispalveluun. Tähän asiakkaiden mielipiteen esille saamiseen laadimme erillisen kuulemisen suunnitelman.

Palveluseteliprojektin edetessä oletuksemme oli, että suurin osa alueen palveluntuottajista hakeutuisi tuottamaan palveluja palvelusetelillä järjestettynä. Kutsuimme palveluntuottajat neuvotteluun palvelunjärjestämistavasta ja palvelusetelistä. Neuvotteluissa kerroimme palvelusetelistä ja miten jatkosopimus asia etenee. Lisäksi sovimme heidän kanssaan asiakaspalaverin, jossa muodostaisimme yhteisen näkemyksen kunkin palvelujen piirissä olevan asiakkaiden palvelutarpeesta. Nämä tapaamiset pidimme loppuvuoden 2018 aikana.

Hankkeen toteutuksen alkupuolella kerroimme projektin viestinnästä. Palvelusetelille palvelun järjestämistapana tuli esittelykutsuja eri tilaisuuksiin. Elo–syyskuussa kävimme esittelemässä palveluseteliä vammaisjärjestöille sekä paikallisille yrittäjille. Kyseisissä tilai-

suuksissa kerroimme palvelusetelistä sekä mitä olimme valmistelemassa, millä aikataululla ja miten käytännössä siirtyminen palveluseteliin tarkoittaa. Vastasimme myös esitettyihin kysymyksiin. Esitetyt kysymykset liittyivät lähinnä palveluntuottamiseen, hinnoitteluun, asiakkaiden ohjautumiseen palveluihin sekä asiakasmaksuihin. Jonkin verran kysymyksiä tuli myös hinnoitteluperiaatteista ja palvelusetelin arvosta.

Järjestimme lokakuussa alueen palveluntuottajille palvelusetelistä infotilaisuuden, joka vastaa perinteisessä kilpailutuksessa käytettyä markkinavuoropuhelua. Kutsut lähetimme sähköpostitse ja tilaisuuteen pyysimme ilmoittautumaan etukäteen. Lähetimme palveluntuottajille sääntökirjaluonnoksen tutustuttavaksi ja kommentoitavaksi. Palveluntuottajia tilaisuuteen osallistui n. 30 henkilöä. Tilaisuudessa alustimme ja informoimme palvelusetelistä, aikataulusta sekä kerroimme, miten palveluseteli palveluntuottajaksi hakeudutaan. Sähköistä palvelusetelijärjestelmää myös esittelimme tilaisuudessa. Kysyimme palveluntuottajilta myös palautetta ja kehittämissuhteita. Palaute tilaisuudesta oli läsnä olevien mukaan positiivista, ja he olivat tyytyväisiä tilaisuuden järjestämisestä. Tilaisuuden jälkeen lähetimme esitetyn materiaalin läsnäolijoille.

Asiakasohjauksen ammattilaisille pidimme kaksi infotilaisuutta, jotka olivat lokakuussa 2018. Toinen infotilaisuus oli vammaispalvelujen yhteisessä kehittämissiltapäivässä ja toinen infotilaisuus kohdennettuna asiakasohjauksen sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille. Näissä tilaisuuksissa esittelyn painopiste oli asiakasprosessiin liittyvät palveluseteliasiat. Sovimme pidettäväksi vielä infotilaisuuden käytännön palveluseteliasioista asiakasohjauksen ammattilaisille.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä olitiin sovittu, että palveluseteliä palvelunjärjestämistapana tarjotaan palvelujen piirissä oleville asiakkaille ja palvelusetelilain mukaan asiakkailla on myös oikeus olla vastaanottamasta palvelusetelistä. Tällöin palvelu tulisi järjestämään asiakkaille muilla tavoin. Tästä syystä kokoonnuimme asiakasohjauksen johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa sopiaksemme asiakkaiden mielipiteen kuulemisen aikataulusta ja käytännön asioista. Asiakkaiden kuulemisella tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan ja omaisen tapaamista, jossa kerrotaan palvelusetelistä ja asiakkaan mahdollisuudesta ottaa se vastaan tai kieltäytyä vastaanottamasta. Kuulemisesta laadittiin suunnitelma, johon kirjattiin aikataulu kuulemisen toteutukseen sekä ketkä sen toteuttavat. Sovimme, että laaditaan yhtenäinen ohjeistus, miten mielipiteen kuuleminen tapahtuu sekä pidetään vielä erikseen ohjeistustilaisuus kuulemisen toteuttajille.

Kuulemisen suunnitelmassa asiakkaat segmentointiin työntekijöiden kesken siten, että otettiin huomioon aiemmat kontaktit asiakkaaseen. Tällä haluttiin varmistaa, että asiakkaalla olisi jo hänet tunteva ammattilainen kuulemistilaisuudessa. Asiakkaiden kuulemiset suorittivat tietyt ammattihenkilöt, joille informoimme palvelusetelistä lisätietoa kuulemiseen toteuttamiseen. Ennen asiakkaan kuulemistä työntekijä perehtyi hänen asiakirjoihinsa ja laatimaamme palvelusetelimeriaaliin. Kuulemistilaisuudessa asiakkaalle kerrottiin palvelujärjestämisen vaihtoehdot ja palvelusetelin vaikutukset asumispalveluihin. Asiakkaalle kerrottiin myös, että hän voi jatkaa asumistaan nykyisessä asumispaikassaan riippumatta siitä ottaako hän palvelusetelin vastaan tai ei ota. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen olimme lähettäneet ennakoon infokirjeen, jossa kerrottiin kuulemistilaisuuden ja palvelusetelistä. Ammattihenkilöillä oli käytössään apukysymyksiä, joita käsitelimme heidän perehdytyksessään.

Tapaamisessa asiakkaan ja omaisen tai lähihenkilön kanssa kerrottiin palvelusetelillä järjestettävästä asumispalvelusta ja sen vaikutuksesta asiakkaan asumiseen. Kuulemisen tavoitteena oli saada asiakkaan oma mielipide selville siitä, onko hän tyytyväinen nykyiseen asumiseensa, ymmärtääkö hän palveluseteli merkitystä ja mitkä hänen toiveensa ovat asumiseensa liittyen. Tarvittaessa työntekijöillä oli käytössään kommunikoinnin apuvälineinä kuvia, jotka valmistettiin tätä varten. Kuvien avulla pystyttiin käymään keskustelumatolla keskustelua asiakkaan asumisesta tällä hetkellä ja siitä, miten palveluseteli vaikuttaa asumiseen.

Mikäli asiakkaan mielipidettä ei saatu selville ja hänellä oli tukenaan omainen tai muu lähihenkilö, tarkistettiin myös tämän läheisen henkilön käsitys läheisensä asumisesta ja palvelusetelillä järjestettävästä asumispalvelusta. Asiakkaiden kuulemisessa oli myös sellaisia asiakkaita, joiden mielipiteestä palvelusetelistä ei voitu varmuudella todentaa tai saada käsitystä eikä heillä ollut lähiomaista tai muuta lähihenkilöä tukenaan. Näiden asiakkaiden kohdalla päädyttiin käsittelemään palveluseteli asia moniammatillisessa työryhmässä. Pääsääntöisesti heidän kohdallaan päädyttiin asumisen järjestämisessä muuhun ratkaisuun kuin palveluseteli. Kuitenkin nämä asiakkaat saivat jatkaa nykyisessä asumispaikassaan niin halutessaan. Tapaamisen jälkeen työntekijät dokumentoivat tapaamisen sisällön asiakastietojärjestelmään. Kirjauksissa tuli kiinnittää huomiota siihen, miten asiakkaat oli kuultu.

Palveluseteliprojektissa suunnittelimme ja laadimme myös ohjeistuksia niin asiakkaille, ammattilaisille kuin palveluntuottajille. Asiakkaille teimme myös selkokielisen tiedotteen. Tiedotteessa käytettiin apuna kuvia ja asiat esitettiin selkeästi ja lyhyesti.

4.4.4 Palvelusetelijärjestelmänä PSOP

Suomessa on käytössä muutamia valtakunnallisia palvelusetelijärjestelmiä. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä oli päätetty ottaa käyttöön sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP), josta jatkossa käytämme PSOP nimitystä. Palveluseteli palveluntuottajaksi hakeudutaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä PSOP- järjestelmän kautta. PSOP on sähköinen palvelusetelin hakeutumis- ja ylläpito järjestelmä, jonka tarkoituksena on helpottaa palveluntuottajaksi hakeutumista ja tietojen ylläpitoa sekä eri palveluiden järjestämistapojen hallinnoimista. Palvelusetelin saaneelle asiakkaalle se mahdollistaa palveluntuottajien vertailemisen, palvelupyynnön tekemisen sekä omien tietojen ylläpidon. (Parastapalvelua 2018.)

Palvelusetelijärjestelmään tutustumisen aloitimme maaliskuussa tapaamalla järjestelmänprosessin asiantuntijan, joka perehdytti alustavasti järjestelmään. Tämän jälkeen saimme järjestelmän demoympäristöön käyttäjätunnukset, jotta voisimme alkaa perehtymään ja harjoittelemaan järjestelmän käyttöä. Esittelimme PSOP- järjestelmää myös ohjausryhmän kokouksessa kesäkuussa. Elokuussa 2018 oli PSOP- käyttäjien kokoontuminen, jossa sovimme tarkemmin järjestelmän käyttöönotosta. Syyskuussa kävimme Skype- välityksellä pääkäyttäjäkoulutuksen, jossa saimme valmiudet järjestelmän käyttämiseen ja valmiudet opastamiseen sekä neuvomiseen palveluntuottajia sekä muita käyttäjiä PSOP- järjestelmän käytössä. Järjestelmään loimme testausta varten demo ympäristön, joka olisi samalainen kuin varsinaisessa tuotantoympäristössä. Opettelimme ja testasimme järjestelmän käyttämistä niin palvelunjärjestäjän, asiakkaan kuin palveluntuottajan näkökulmasta.

Palveluntuottajat otimme huomioon pitämällä heille kaksi saman sisältöistä koulutusta ja infotilaisuutta PSOP- järjestelmästä. Tilaisuuksissa opastimme, miten luodaan tunnukset järjestelmää. Kävimme yksityiskohtaisesti hakemuksen laatimisen ja palveluntuottajaksi hakeutumisen sekä asiakkuuksiin liittyvät kirjaamiset. Lisäksi opastimme myös PSOP- järjestelmän muissa ominaisuuksissa, kuten raportointi työkalun käyttämisessä. Laadimme myös palveluntuottajan käsikirjan, jonka myös lähetimme palveluntuottajille. Käsikirjassa opastetaan kuvien kanssa järjestelmän käyttöä.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOS

Kehittämishanketta aloittaessamme olimme päätyneet siihen, että tuotoksena kehittämishankkeessa tulee olemaan vammaisten asumisen palveluseteli sääntökirja. Tähän päädyimme sen vuoksi, että hyvinvointiyhtymän vammaispalveluissa on tarkoituksena lisätä palvelusetelillä tuotettavien palvelujen määrää ja tämä sääntökirja edesauttaa uusien sääntökirjojen valmistelussa. Jotta sääntökirja saatiin valmiiksi, kuvasimme myös sääntökirjan valmistamiseen liittyvät vaiheet ja asiat erilliselle mallipohjalle. Mallipohjan esittelemme tässä luvussa 5.2. Tekemämme mallipohja soveltuu mielestämme erilaisten palveluseteliprojektien malliksi.

5.1 Vammaisten asumisen palvelusetelin sääntökirja

Kehittämistehtävämme tuloksena tehtiin palvelusetelillä järjestettävän vammaisten asumiseen sääntökirja. Vammaisten asuminen sääntökirja sisältää yleisen osan ja palvelukoh-
taisen osan. Sääntökirjassa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä asettaa palvelusetelilaissa (569/2009) määritellyt ehdot, jotta palveluntuottaja voidaan hyväksyä palveluntuottajaksi ja toimia palvelusetelituottajana. Sääntökirja määrittää myös palveluprosessin käytännöt.

Sääntökirjan yleinen osa sisältää asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelunjärjestäjän oikeudet ja velvoitteet sekä palveluntuottajaksi hyväksymisen ehdot. Pakolliset ehdot käsittelevät palveluntuottajan velvoitteita ja asiakkaan asemaa. Yleisessä osassa avasimme määritelmiä ja palveluseteliprosessia. Sääntökirjassa määritettiin, miten palvelusetelituottajaksi hakeudutaan ja miten asiakas voi palvelusetelin saada sekä miten se myönnetään.

Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita määritettiin sääntökirjaan. Siinä käsitellään, mitä vaatimuksia palveluntuottajan tulee täyttää, jotta palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelilaissa on osaltaan pakollisia hyväksymisehdot palveluntuottajille.

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) kautta. Palveluntuottaja kirjaa järjestelmään tietonsa ja lisää liitteet, joita on pyydetty. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ja se on mahdollista ilman aikarajaa. Hyväksymisestä ilmoitetaan palveluntuottajalle sähköisellä huomioilmoituksella. Mikäli palveluntuottajan hakemus on puutteellinen tai virheellinen palveluntuottajalta pyydetään täydennystä tai korjauksia järjestelmän kautta. Hakemuksen käsittelyajaksi olimme luvanneet sääntökirjassa kuukauden.

Palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelipalvelut Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottaja merkitsee järjestelmään tuottamansa palvelut. Palveluntuottajan kirjaaminen tulee olla tehtynä kuukauden 4. päivä, jotta maksu onnistuu. Mikäli kirjaamien myöhästyy kyseisestä päivämäärästä, seuraava maksuspäivä on kuukauden kuluttua. Järjestelmä muodostaa kirjatusta palveluista kuukausittain tilitysaineiston, joka muodostaa laskutuksen. Erillistä laskua ei enää palveluntuottaja voi lähettää. (Parastapalvelua 2018.)

Määritimme prosessin asiakkaan ohjautumisesta asumiseen palvelusetelillä vammaisten asumisen-sääntökirjaan. Asumisen palveluseteli prosessissa asiakas hakee ensin asumispalvelua joko kirjallisesti tai suullisesti. Tämän jälkeen vammaispalvelujen ammattihenkilö arvioi asiakkaan palveluntarpeen ja tekee palvelusuunnitelman. Palveluntarpeen arviointi tehdään siinä laajuudessa mitä asiakkaan elämäntilanne edellyttää yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänen läheistensä tai muun verkoston kanssa. Asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen järjestämisessä ja sen toteuttamisessa. Mikäli asiakkaalla ei ole vielä palvelusuunnitelmaa, niin se laaditaan. Vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kirjataan niitä palveluita ja tukitoimia, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Palvelusetelillä toteuttavassa asumispalvelussa asiakas saa palvelusetelistä vammaispalvelujen viranhaltijan tekemän viranhaltijapäätöksen. Palvelusetelipäätöstä voidaan myös muuttaa olosuhteiden muutosten yhteydessä tai jos asiakas ei halua enää käyttää palveluseteliä.

Palveluseteliasiakas voi valita palvelusetelituottajan, jonka Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi. Asiakas voi käyttää palveluntuottajan valinnassa avustajanaan hänen läheistään, edunvalvojaan tai muuta valitsemaansa henkilöä. Vammaispalvelussa asiakkaalle nimetty omatyöntekijä sekä ostopalveluista vastaava ammattihenkilö varmistavat prosessin sujumisen asiakkaan näkökulmasta ja huolehtivat riittävästä tuesta asiakkaalle palvelusetelin käytössä. Sähköiseen järjestelmään tehdään palveluvaraus, jonka voi tehdä asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö, palveluntuottaja tai vammaispalvelujen ammattihenkilö. Ilman tätä palveluvarausta palveluntuottaja ei voi laskuttaa palveluntilaajaa. Seuraavassa kuviossa kuvataan asiakkaan palveluseteliprosessia

Asiakkaan palveluseteliprosessi



KUVIO 9. Asiakkaan palveluseteliprosessi

Palveluntuottajan yleisiä velvoitteita asetimme sääntökirjaan, mitä heidän tulee täyttää, jotta heidät voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) osaltaan asettaa pakolliset hyväksymisehdot palveluntuottajille. Näitä ehtoja ovat: Yrityksen tulee olla ennakkoperintärekisterissä, yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) vaatimukset tulee täyttää, palvelut tulee vastata vähintään vastaavan kunnallisen toiminnan tasoa, vastuuvakuutus tulee olla sekä erikseen asetetut vaatimukset.

Muita pakollisia vaatimuksia lisäsimme sääntökirjaan seuraavia: ennakkoperintärekisteriote, kaupparekisteriote, todistus verojen maksuista, sosiaaliturvamaksuista ja selvitys verovelasta, vakuutustodistus eläkevakuutusmaksuista, henkilöstöluettelo, kopio omavalvontasuunnitelmasta, kopio toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten rekisteriin merkitsemisestä sekä palvelutoiminnan kuvaus.

Sääntökirjaan laadimme myös pakolliseksi tiedoksi ohjeistukset työmenetelmiin ja keinoihin, joilla tuetaan erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tällä halusimme tuoda esille asiakkaiden valinnanvapauden ja heidän päätöksen teon mahdollisuuden omissa asumiseen koskevilla asioissaan.

Sääntökirjaan kirjasimme asiakkaan asemaa ja oikeuksia mahdollistavia asioita. Asiakkaiden asemaan sovelletaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja asiakkaan asemaa säätelee muun muassa palvelusetelilaki sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Kuluttajansuojalaki sovelletaan palvelun tuottamiseen, jota suojaa asiakkaalla ei ole perinteisessä kilpailutuksessa ja suorahankinnoissa ole. Asiakkaan ei tarvitse ottaa palveluseteliä vastaan, tällöin hänen palvelunsa järjestetään muilla tavoin. Näitä muilla tavoin järjestettäviä asumispalveluja ovat omatoiminta, kilpailutus ja suorahankinta. Sosiaalihuollon asiakas laki turvaa asiakkaan oikeuksia, joita palvelun tuottamisessa tulee ottaa huomioon. Näitä oikeuksia ovat muun muassa itsemääräämisoikeus, mielipiteen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta, tietojen anto velvollisuus sekä tietojen asianmukainen käsittely. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat muistutus ja kantelu. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle palvelun laadusta tai hänen kohtelustaan muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon valvovalle viranomaiselle. Kantelun asiakas voi tehdä alehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Palvelu on virheellinen silloin kun poikkeaa siitä, mitä on sovittu ja määritelty palvelusetelin sääntökirjassa. Asiakas on oikeutettu korvaukseen, mikäli asiakkaalle on koitunut välillistä vahinkoa palveluntuottajan huolimattomuuden vuoksi. (Sitra 2011, 49.)

Sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa on palvelunjärjestäjän omia harkinnanvaraisia toimintatapoja sekä hyväksymisehtoja, jotka eivät voi olla ristiriidassa lainsäädäntöön perustuvien hyväksymisehtojen kanssa. (Sitra 2011, 15.) Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisessa osaan kuvasimme vammaisten asumispalvelujen asiakaskuntaa, palvelusetelin arvoa, vammaisten asumispalvelujen palveluluokkia ja sisältöä sekä sopimusehtoihin ja palvelun laskutukseen liittyviä asioita.

Vammaisten asumispalveluja järjestämistä ohjaavat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), vammaispalveluja koskeva Vammaispalvelulaki (380/1987) sekä Kehitysvammalaki (519/1977). Näiden lakien mukaan asiakkaalla tulee olla erityinen syy avun tarvitsemiseen asumiseensa sekä kyseessä olevat lait määrittävät myös osaltaan asiakkaan tuen- ja avun tarvetta sekä palvelujen sisältöä.

Vammaisten asumisen palveluseteli on tarkoitettu asiakkaille, joilla on pitkäkestoinen, runsas ja monimuotoinen palvelutarve. Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen laki suhteessa erityislakeihin. Vammaispalvelulaki sekä kehitysvammalaki ovat erityislakeja, joita käytetään silloin kun ensisijainen laki ei vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen tai mikäli erityislaki on

asiakkaalle tarkoituksenmukaisempi. (STM 2017,16.) Tästä syystä jaottelimme sääntökirjaan lakien mukaisen jaottelun ja erittelimme vammaisten- ja kehitysvammaisten asumisen erillisiksi palvelutuotteiksi: vammaispalvelulain pitkä- ja lyhytaikainen asumispalvelu, kehitysvammalain pitkä- ja lyhytaikainen asumispalvelu sekä kehitysvammalain ja sosiaalihuoltolain tuettua asuminen.

Vammaispalvelulain (380/1987) mukaan vammaisten henkilöiden pitkäaikaiseen asumisen palveluun” kuuluvat esteetön asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle.” Vammaispalvelulain mukaiset palveluasumisen palveluluokat perustuvat aikaperusteeseen ja määritimme, että se tulee näyttää toteen luotettavalla raportointijärjestelmällä. Tällä tarkoitimme sitä, että palveluntuottaja pystyy luotettavasti raportoimaan asiakkaan saavan esimerkiksi sähköisellä järjestelmällä, jotta palveluseteliluokka voidaan todentaa luotettavasti ja tarvittaessa tarkistaa.

Koska vammaisilla asiakkailla ovat yksilölliset- ja vammasta johtuvat erilaiset avun ja tuen tarpeet, niin päätimme jaotella palveluluokat sääntökirjaan neljään eri aikaperusteisiin palveluluokkaan:

- Palveluluokka 1:ssä ajoittaisessa avun tarpeessa on asiakkaan tuen tarve 0–2 tuntia vuorokaudessa ja asiakas tarvitsee avustamista ja tukea useissa arkielämän toiminnoissa.
- Palveluluokka 2:ssa toistuvassa avun tarpeessa asiakkaan tuen tarve on 2–5 tuntia vuorokaudessa ja asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa toiminnoissa.
- Palveluluokka 3:ssa runsaassa avuntarpeessa asiakkaan tuen tarve on 5–8 tuntia vuorokaudessa ja asiakas tarvitsee avustamista kaikissa toiminnoissa.
- Palveluluokka 4:ssa jatkuva avuntarpeessa avun tarpeessa asiakkaan tuen tarve on yli 8 tuntia vuorokaudessa ja asiakas tarvitsee avustamista kaikissa toiminnoissa ja avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta.

Kaikissa palveluluokissa palvelua on ympärivuorokautista.

Palvelusetelin vammaisten lyhytaikaisen asumisen palvelusetelin käyttötarkoitus sääntökirjassa kohdennettiin omaisen tai läheisen hoitovastuun tueksi tai asiakkaan muuttuvan tilanteen kohdatessa käytettäväksi. Lyhytaikaisen asumisen palveluseteli voidaan myös käyttää asumiskokeiluun ja asumisen tuentarpeen määrittelyyn eli asumisen arviointiin. Lyhytaikainen asuminen voi olla myös omaishoidon vapaapäivien järjestämisestä. Vammaisten lyhytaikaisen asumisen palveluluokat ja kriteerit määritimme vastaavanlaisesti aikaperusteisesti kuin pitkäaikaisessa asumisen palveluluokat.

Kehitysvammaisten henkilöiden asumisen palvelusetelit määritimme kehitysvammaisille, joilla on pitkäkestoinen, runsas ja monimuotoinen palvelutarve ja palvelun tulee edistää henkilön päivittäisistä suoriutumista sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Kehitysvammaisten pitkäaikaisessa asumisessa jaottelimme palveluluokat viiteen eri palveluluokkaan:

- Palveluluokka 1: Tuki omaan asuntoon, tukikäynti
- Palveluluokka 2: Tuki omaan asuntoon, sähköinen asiointi:
- Palveluluokka 3: Asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla osan vuorokaudesta
- Palveluluokka 4: Asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla vuorokauden ympäri
- Palveluluokka 5: Asumispalvelu paljon apua, hoivaa tai tukea tarvitseville henkilöille

Palveluluokat 1 – 3 ovat eivätkä sisällä yöaikaista palvelua ja palveluluokat 4 –5 sisältävät yöaikaisen palvelun.

Kehitysvammaisten pitkäaikaisen asumisen palveluluokka 1 eli tuki omaan asuntoon määritimme käynniksi, jolloin asiakas asuu omassa asunnossaan ja saa siihen tukea itsenäisen asumisen mahdollistamiseksi. Tuen määritimme muutamaksi kerraksi viikossa ja kestoltaan lyhytaikaiseksi.

Palveluluokka 2 eli sähköisen asioinnin tarkoituksena on tukea tukikäyntejä. Sähköisellä asioinnilla tarkoitimme sääntökirjassa esimerkiksi puheluita tai videopuheluita, jolloin asiakas asioi palveluntuottajan kanssa ennalta määritettyinä aikoina. Tähän määritimme asioinnin yksikkökappale hinnoittelun, mikä tarkoittaa suoritettuja asiointeja.

Palveluluokka 3 on asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla muulloin paitsi yöaikaan. Tähän palveluluokkaan määritimme asiakkaat, joilla tuentarve on useissa itsestä huolehtimiseen liittyvissä asioissa tai kodinhoitamisessa. Asiakas saa tukea silloin kun hän on paikalla.

Palveluluokka 4:ssä henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden, jolloin asiakas saa useita kertoja päivässä tukea, ohjausta ja apua. Tuen tarve on pääsääntöisesti kaikissa arkielämän vaatimissa asioissa ja niihin osallistumisessa.

Palveluluokka 5 on tarkoitettu paljon apua, hoivaa tai tukea tarvitseville henkilöille, jotka tarvitsevat merkittävästi ohjausta ja apua lähes kaikissa arkielämän vaatimissa asioissa ja niihin osallistumisessa. Yöaikainen tuki tulee olla tässä palveluluokassa saatavilla välittömästi.

Kehitysvammaisten lyhytaikaisen asumisen palvelusetelin määritimme kehitysvammaisille henkilöille, jolla tuetaan omaishoidon sijaishoitoa ja perheiden jaksamista. Lyhytaikaisen asumisen keston määrittelimme enintään kolmeksi kuukaudeksi. Palveluluokkia määritimme kolme erilaista. Palveluluokka 1 on asumispalvelua, joka ei sisällä yöaikaista tukea ja palveluluokat 2–3 sisältävät yöaikaisen tuen.

- Palveluluokka 1 määritimme asiakkaat, jotka tarvitsevat kevyttä ohjausta ja tukea. Lyhytaikaisen tuen määritimme samoin periaattein kuin pitkäaikaisen asumisen tuen.
- Palveluluokka 2 määritimme asiakkaat, joilla on yöaikainen tuen tarve ja samoin kuin pitkäaikaisen asumisen palveluluokassa 4 tuen tarve on runsasta ja tukikerroja on päivän aikana usein. Tukea asiakkaat tarvitsevat lähes kaikissa päivittäisissä asioissa.
- Palveluluokka 3 vastaa pitkäaikaisen asumisen palveluluokkaa 5, joten palvelun tarve on runsasta ja merkittävää. Tukea asiakkaat tarvitsevat kaikissa päivittäisissä asioissa.

Vammaispalvelulaki (380/1987) ja Kehitysvammalaki (988/1977) määrittävät, ettei vammaisille voi aiheutua kustannuksia vammasta johtuvista tuen sekä avuntarpeista. Tämän perusteella emme määritelleet palveluseteliin omavastuuosuutta, vaan määritimme palvelusetelin arvoon hintakatton. Hintakatto tarkoittaa palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa. Asiakkaan palveluseteli ja siihen liittyvä tuen tarve määritellään yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palvelun tuottajan kanssa. (Sitra 2011.)

Vammaisten asumisen sääntökirjaan asetimme sellaisia palvelunsisältöjä, jotka ovat yhteisiä sekä vammaisten että kehitysvammaisten palvelusetelillä tuotettavaan asumispalveluun. Molemmissa asumispalvelujen järjestämisessä ovat samansuuntaiset tuen ja hoidon tarpeet, ja tämän takia emme niitä eritelleet erikseen. Tuen ja hoidon eroavaisuudet erittelimme palveluluokka kuvauksissa.

Sääntökirjaan yleisiksi sisällöiksi nostimme erityisesti, että palvelun tulee tukea henkilön itsenäistä selviytymistä, edistää fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä osallisuutta edistävää palvelua. Toiminta ja tuotettavan palvelun lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys, jolla tarkoitamme, että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon, kun hänelle järjestetään asumispalveluja. Palvelu tulee tuottaa asiakasta kunnioittaen. (THL 2018a.)

Sääntökirjaan erittelimme tarkemmin, mitä tukea palveluseteli tulee pitää sisällään. Näitä sisällöllisiä tukia asetimme seuraavasti: yleinen tuki ja ohjaus, tuki ateriointiin ja aterian

valmistukseen, tuki kodinhoitoon, tuki hygienian huolehtimiseen, tuki raha-asioiden ja talouden hoitamiseen, tuki lääkehoitoon ja terveyden ylläpitoon sekä tuki kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Näihin erilaisiin tukiin määritimme asia- ja palvelusisällöt, jotka tulee sisältyä palveluun.

Sääntökirjassa palveluseteliin ei sisälly asiakkaan tavanomaisia menoja, kuten vuokraa, ruokaa, terveydenhoitoa ja vapaa-ajan menoja. Sääntökirjaan määritimme, että asiakkaalta voidaan periä ateroista korkeintaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallituksen määrittämä enimmäismäärä. Tällä halusimme turvata asiakkaiden yhdenvertaisuuden maksuissa riippumatta palveluntuottajasta ja asumispaikan sijainnista.

Sääntökirjaan säädettiin myös asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä vuokrasopimuksesta, joka tulee olla huoneenvuokralain mukainen ja vuokrasopimuksen vuokra ei saa ylittää Kelan asumistuen enimmäisasumismenoja. Tällä varmistimme asiakkaille kohtuullisen vuokratason sekä taloudellisen turvan.

Sääntökirjaan asetettiin vaatimukset myös tiloille ja toimintaympäristölle, henkilöstön osaamiselle sekä laadunhallinnalle tietyt vaatimukset. Tilojen osalta määritettiin siten, että ne tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät sekä niiden tulee olla olosuhteiltaan palveluntuottamiseen sopivat. Palveluntuottajan toimintayksikön henkilöstömääräksi määriteltiin lupaviranomaisten lupaehtojen mukaisesti toiminnan edellyttämä henkilöstö. Lisämääränä asetettiin muun muassa, että palveluntuottajalla tulee olla riittävä henkilöstö palvelun tuottamiseen ja asiakkaiden tarpeisiin nähden sekä henkilöstön osaaminen ja tietotaito tulee vastata asiakkaiden palveluntarvetta.

Palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa asiakas on sopimussuhteessa palveluntuottajan kanssa ja he solmivat palvelusta sopimuksen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Tämä poikkeaa perinteisestä kilpailutuksella tai suoraankinnalla toteuttavasta palvelunjärjestämisestä, jossa palvelun järjestäjä ja palveluntuottaja ovat sopimussuhteessa toisiinsa. Sääntökirjaan asetimme minimiasiat, jotka palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa tulee olla. Palvelusopimuksessa asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sovitaan vähintään mitä palvelu sisältää, palvelukesto, ateriamaksumen ja vuokran määrästä, poissaolon vaikutuksesta asiakasmaksuihin, laskutuksen ehdoista sekä irtisanomisen ajasta. Irtisanomisajan asetimme sääntökirjaan kuukaudeksi, jotta asiakkaiden yhdenvertaisuus toteutuisi.

Sääntökirjan loppuun kirjoitettiin ohjeita muun muassa laskutukseen ja palvelujen keskeytyksiin, asiakastietojen käsittelyyn, raportointiin ja palvelun valvontaan sekä palvelujen virhetilanteisiin.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallitus päätti 17.12.2018 (187§/2018) ottaa palvelusetelin käyttöön kehitysvammaisten ja muiden vammaisten pitkä- ja lyhytaikaisessa asumisessa 1.3.2019 alkaen ja päätti palveluntuottajalle maksettavan palvelusetelin hinnat. Vammaisten asumisen palveluseteli sääntökirja julkaistiin 27.12.2018 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla ammattilaisille osiossa (https://www.phhyky.fi/assets/files/2018/12/SÄÄNTÖKIRJA-PHHYKY_vammaisten-asuminen.pdf).

Palveluntuottajia informoimme aikataulusta, milloin sähköinen palvelusetelijärjestelmä avautuu hakeutumiselle. Sähköinen palvelusetelijärjestelmä PSOP avattiin palveluntuottajille 3.1.2019.

5.2 Palvelusetelin käyttöönottomalli

Palveluseteliprojektissamme luotu palvelusetelin käyttöönottomalli soveltuu soveltuvin osin eri palvelujen palvelusetelin käyttöönottomalliksi. Palvelusetelin käyttöönotto malli edesauttaa jatkossa organisaation palvelusetelillä hankittavien palvelujen käyttöönottoa. Kerromme ensin palvelusetelihankeessamme käsiteltyjä ja tärkeäksi havaittujamme asioita ja kappaleen loppuksi kuvaamme mallin graafisena.

Palveluseteliä käyttöönotossa **suunnittelulla ja etukäteisvalmistelulla** on ratkaiseva merkitys, miten käyttöönotto onnistuu ja hanke pysyy sille asetetussa aikataulussa. Hankeessamme oli asetettu projektiryhmä ja sitä ohjaamaan ohjausryhmä. **Projektiryhmään** on hyödyllistä valita ja asettaa sellaisia osallistujia, joilla on substanssi osaamista sekä laaja-alaista tietotaitoa aihepiiristä. **Ohjausryhmässä** on hyvä olla organisaation johtohenkilöitä ja eri alojen asiantuntijoita, jotta projektia voidaan ohjata organisaation ja aihepiirin suuntaan tarvittaessa.

Etukäteisvalmistelussa on hyödyllistä perehtyä aihepiiriin ja tutustua jo saatavilla oleviin materiaaleihin. Lisätietoa aihepiiristä voi hankkia haastattelemalla asiantuntijoita, joita haastattelimme hankeessamme. Kokonaisuuden hahmottamiseen auttaa **kokonaisuuden kuvaaminen** visuaaliseksi kuvaksi. Hankeessamme kuvasimme kokonaisuuden itsellemme miellekartan avulla sekä tekstimuodossa projektisuunnitelmaan.

Projektisuunnitelma on syytä tehdä projektin alkuvaiheessa, kun projekti on päätetty käynnistää. Yleensä projekti lähtee liikkeelle tarpeen tunnistamisesta eli on olemassa projekti-idea. Laadimme hankeeseemme ensin alustavan projektisuunnitelman, jossa kuvattiin tiiviisti ja selkeästi projektin keskeiset sisällöt, tavoitteet, aikataulun, tarkistuspisteet, käytettävät voimavarat ja resurssit sekä arvioimme projektin riskejä riskianalysillä. Pro-

jektisuunnitelma päivittyi projektin aikana ja tarkistuspisteet hyödynsivät projektin etene- mistä. Projektisuunnitelmaan tulee aikatauluttaa projektin teemat ja sopia miten projekti etenee aikataulullisesti ja huomioida mahdolliset aliprojektit projektisuunnitelmassa.

Tiedon hankkiminen käyttäjien erityistapeista saadaan **asiakkaita osallistamalla**. Käyttä- jien osallisuutta ja kuulemista edellytetään sote hankinnoissa. Hankkeessamme käytimme seuraavia asiakkaiden osallistamismuotoja: Työpaja, osallistuminen valmisteluryhmään, infot vammaisneuvostoille ja järjestöille. Työpajamenetelmässä on asiakkaiden osallista- minen ja tiedonhaku elementti. Käyttäjiltä saadaan arvokasta tietoa heidän tarpeistaan ja lisäksi heidän mielipiteensä tulee kuulluksi. Valmisteluryhmään osallistaminen on myös keino saada asiakasryhmien ääntä kuulluksi. Palvelusetelihankkeessamme ohjausryh- mään kuului sekä asiakasedustaja ja edustaja vammaisneuvostosta.

Projektin tiedotuksessa ja viestinnässä pohditaan ensin kenelle ja mitä tiedotetaan ja milloin ja kuka vastaa viestinnästä. Pohditaan sisäinen ja ulkoinen viestintä sekä viestin- nän yhteistyökumppanit. Palvelusetelihankkeessamme viestimme sisäisesti projektiryh- män ja ohjausryhmän jäsenille sekä kollegoille ja ulkoisesti paikallisille palveluntuottajille, järjestöille sekä hyvin-vointiyhtymän esimiehille. Palveluntuottajia ja käyttäjiä on hyvä in- formoida jo projektin alkuvaiheessa ja hyödyntää heidän osaamistaan aihepiiriin. Viestin- tään voidaan laskea myös laatimamme lehtikirjoitus paikalliseen lehteen palvelusetelistä. Kehittämishankkeessa viestinnästä vastasi projektinvetäjä ja ohjausryhmän puheenjoh- taja.

Palvelusetelihankkeen työstämisen tärkein apuväline ja työkalu oli jo aiemmin mainittu **projektisuunnitelma**. Hankkeen etenemiseen ja aikataulussa pysymiseen vaikuttavat myös käytettävissä olevat resurssit ja ajan käyttö. Hankkeessamme huomasimme, että oman työn ohella tehtävä projektityö ja ajankäytönhallinta tuotti monelle projektiryhmään osallistuvalla haasteita. Asiakirjan työstäminen kokouksien väliajalla oli projektin kannalta tärkeää. Kokouksien aikana käytiin yleisiä linjauksia ja aikaa ei jäänyt asiakirjan eteenpäin työstämiseen. Tärkeää on sopia eri osallistujille omat vastuualueet ja työstämisen kohteet, jotta hanke kuormittaisi osallistujia tasapuolisesti.

Palvelusetelin arvon hinnoittelu oli haasteellisin vaihe palvelusetelihankkeessamme, koska oikea hinnoittelu tuo myös yhtymälle kustannussäästöjä sekä myös oikein asetettu hinta tuo palvelusetelituottajia. Tämä vaihe oli määritelty hankkeessamme aliprojektiksi. Tämä vaihe myös myöhästytti projektia, koska palveluseteliarvon pohjaksi tarvitsimme omantuoannon tarkistetun tuotteistushinnan. Tämä tuotteistus myöhästyi ja myöhästytti projektiamme. Palvelusetelin arvon hinnoitteluun osallistui myös hyvinvointiyhtymän ylintä

johtoa ja palavereita hinnoittelusta pidimme useita. Laadimme muun muassa luvussa 4.3 aputaulukon hinnoittelun määrittämiseksi.

Palvelusetelijärjestelmän valitseminen oli jo yhtymän linjauksen mukaisesti valittu sähköinen PSOP-järjestelmä. Järjestelmään tutustumiseen ja demoympäristön testaukseen oli hyvä varata riittävästi aikaa. Kouluttautuminen järjestelmään ja palveluntuottajien kouluttaminen oli osaltaan aikaa vievää ja perehdyttämistä vaativaa toimintaa. Ohjeiden ja käsikirjojen laadinta niin palvelunmyöntäjille ja palveluntuottajille edesauttoivat järjestelmän käyttöönottoa. Näitä ohjeita laadittiin ja pidettiin koulutustilaisuuksia sähköisestä järjestelmästä.

Palveluseteliprosessin määrittämisellä sovitaan organisaatiossa, miten palvelusetelillä hankittavaa palvelua tehdään ja miten asiakkaat saavat palvelua. Laadimme palveluseteliprosessin, jossa sovimme, miten palveluihin hakeudutaan, miten niitä saadaan ja miten niihin voidaan ohjautua sekä miten asia käsitellään organisaatiossa. Tästä prosessista on kuvaus kappaleessa 5.1.

Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä palvelusetelistä ja koska asiakas on sopimussuhteessa palvelun tuottajaan, niin **asiakkaiden mielipiteen kuuleminen** oli hankkeesamme tärkeää ja aikaa tarvitsevaa toimintaa. Kuulemisella halusimme varmistua asiakkaiden ja heidän läheisten mielipiteestään palvelusetelin vastaanottamisesta.

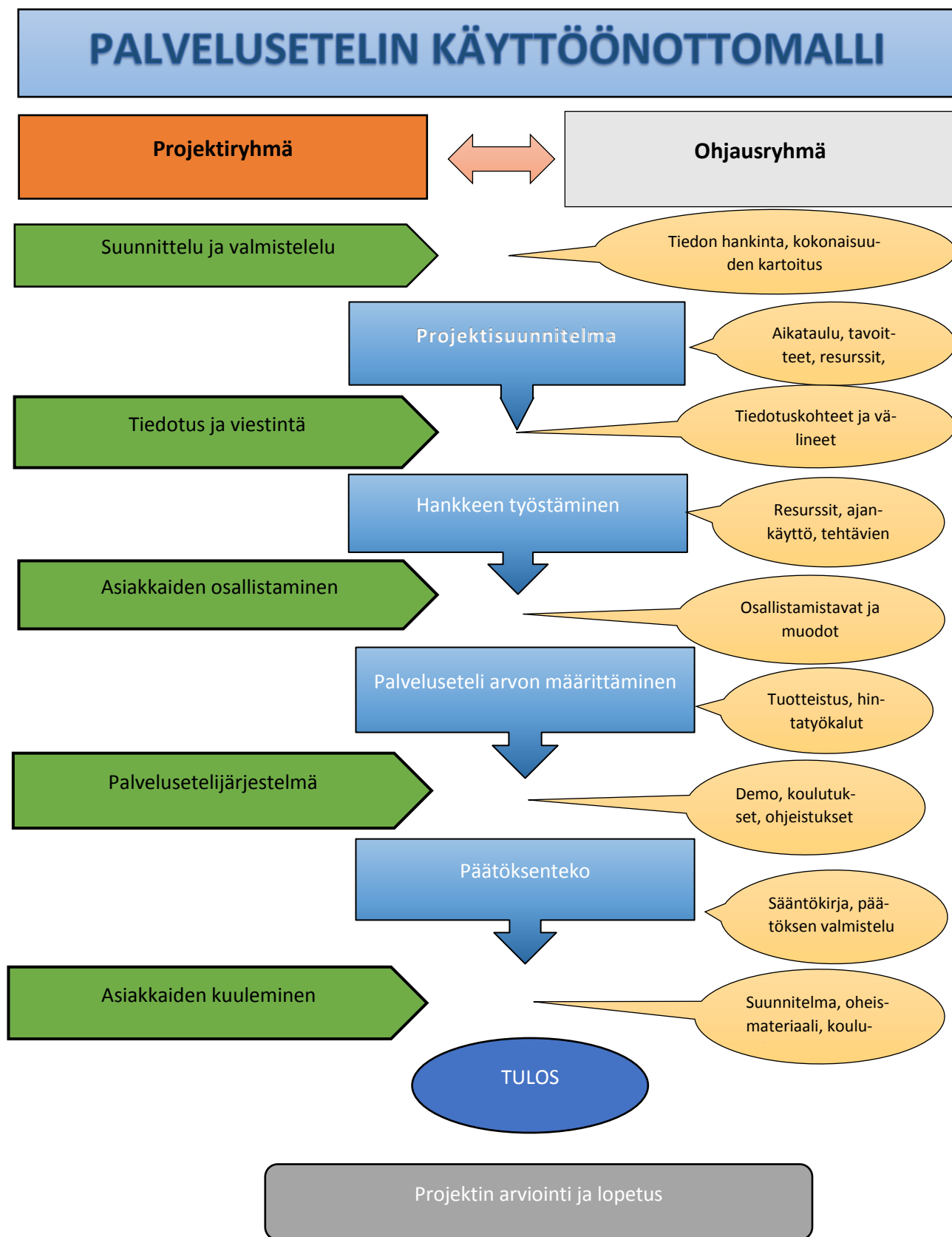
Mielipiteen kuulemiseen laadimme suunnitelman ja tukimateriaalia tuetun päätöksen teon tueksi. Lisäksi koulutimme palvelusetelistä ne henkilöt, jotka suorittivat asiakkaiden mielipiteiden kuulemista. Asiakkaille ja heidän omaisilleen lähetimme laatimamme infokirjeen ja varasimme heille kuulemiseen ajankohdan. Laadimme myös vaihtoehtoiseen kommunikointiin eräänlaisen kuvakansion, mikä edesauttoi asiakkaiden mielipiteen esille saamiseksi.

Päätöksenteko palvelusetelin käyttöönotosta tulee olla jo projektin alkuvaiheessa selvillä. Palvelusetelihankkeessa päätöksenteko oli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallituksessa. Tähän tarvittiin projektiryhmältä hallituksen esityslistaan tekstiluonnos ja valmisteltu sääntökirja liitteeksi päätöksentekoon. Nämä asiakirjat lähetettiin hyvissä ajoin ennen hallituksen kokousta vammaispalvelun johdolle.

Projekteilla on yleensä selkeä alku ja loppu. Kehittämishankkeen päätöksen sekä arviointiin tulee kiinnittää huomiota jo projektia suunnitellessa. **Projektin arviointi ja päätös** toteutettiin viimeisessä projektiryhmässä, jossa osallistuhat arvioivat projektin onnistumista ja haasteita.

Projektin tuotoksena oli konkreettinen vammaisten asumisen sääntökirja, joka julkaistiin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän nettisivuilla. Tämä kyseinen asiakirja eli vammaisten asumisen palveluseteliin sääntökirja mahdollistaa sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton hyvinvointiyhtymässä ja palvelusetelillä tuottavien asumispalvelujen käyttöönoton.

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa kuvataan graafisessa muodossa palvelusetelin käyttöönotto mallinnus, jota toteutimme projektissamme.



KUVIO 10. Palvelusetelin käyttöönottomalli

6 POHDINTA

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä oli linjannut strategisesti lisätä palvelusetelillä järjestettäviä palveluja. Tämä oli tarkoitus toteuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalvelussa vammaisten asumisen palvelusetelillä. Vammaispalveluissa haluttiin uudistaa palvelujen järjestämistapaa ja kehittää uusia palvelunjärjestämismuotoja sekä lisätä asiakkaiden valinnanvapautta. Tähän tarpeeseen kehittämishankkeemme tarkoituksena oli tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalveluille asumispalveluille sääntökirja, joka mahdollistaa palvelusetelin käyttöönoton hyvinvointiyhtymässä. Kehittämishankkeen tuotoksena valmistui tuo mainittu palvelusetelin sääntökirja sekä hyvinvointiyhtymässä ollaan myös lisäämässä palvelusetelillä tuotettavia palveluja, niin laadimme myös palvelusetelin laadintamallin, joka edesauttaa jatkossa uusia palveluseteleitä suunnittelemaan ja käyttöön ottamaan.

Kehittämishankkeemme toteutettiin projektityön periaatteita noudattaen, mikä eteni lineaarisen kehittämismallin avulla. Projektiin osallistui moniammatillisesti eri henkilöitä ja myös käytettiin yhteistyössä eri sidosryhmiä ja verkostoja projektin eri vaiheissa. Oman työn ohella tehty projekti aiheutti aikataulullisia haasteita niin projektin vetäjille kuin myös sen jäsenille. Projekti työskentelyssä olisi ollut hyvä asia, jos olisi voinut irrottautua projektiin ennalta määrättyllä työaikapanoksella sekä tarkemmalla ajankäyttösuunnitelmalla.

6.1 Kehittämishankkeen arviointi

Arvioinnilla on keskeinen asema kehittämistoiminnassa. Se voidaan kohdentaa itse projektin arviointiin tai kehitetyn menetelmän arviointiin. Arviointia mietittäessä on olennaista arvioinnin kohteiden ja arviointikysymysten määrittely. Mitä arvioidaan ja mihin asioihin pyritään vastaamaan? Onko tarkoituksena arvioida vain tavoitteiden saavuttamista vai myös koko prosessin kehitystä? (Toikko & Rantanen 2009, 148–150.)

Kehittämishankkeessamme arvioimme tuotostamme palvelusetelin sääntökirjaa, kehittämishankeprosessiamme sekä luotettavuutta. Kehittämishankkeesta saadusta tuotos juurutetaan käytännön toimintaan uutena palveluna ja se osaltaan edes auttaa uusien palvelujen suunnittelussa.

Kehittämishankkeesta laadimme sopimuksen ja aikataulun työnantajamme Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän vammaispalvelujen kanssa. Haastattelimme ennen projektin käynnistämistä asiantuntijoita, joilta saimme arvokasta tietoa niin palvelusetelistä kuin sen toimintaan saattamisesta. Laadimme myös näiden pohjalta heti projektin alussa miellekartan,

joka auttoi projektimme jäsentämisessä. Miellekartan pohjalta hahmotelimme projektisuunnitelman, joka oli tärkein työvälineemme projektimme hallinnassa. Projektisuunnitelmaan asetimme tarkistus- ja arviointipisteitä, jotka täsmensivät työmme etenemistä. Projektin eri vaiheet etenivät suunnitellusti projektisuunnitelman mukaisesti. Tästä kuitenkin poikkeuksena palvelusetelin arvon hinnoittelu, joka aiheutti hankkeemme viivästymistä suunnitellusta aikataulusta.

Projektikokouksemme valmistelimme etukäteen ja laadimme aihepiirit seuraaviin kokouksiin. Nämä aihepiirit muuttuivat vain vähän projektimme aikana. Palaverissa kävimme työstettyjä aihepiirejä läpi ja teimme sääntökirjaan muutoksia. Työstettävät asiat sovimme palaverikokouksissa. Haasteeksi projektiryhmälle osoittautui oman työn ohella tehtävä projektityö ja siitä johtuvat ajanhallinnan haasteet. Pääpaino ja vastuu välityöskentelyssä oli projektin vastuuhenkilöillä.

Projektiryhmän tapaamisilla oli selkeät tavoitteet jokaiseen tapaamiseen. Nämä tavoitteet edesauttoivat aikataulussa pysymistä. Projektikokoukset alkoivat aina tarkistamalla projektisuunnitelma ja aikataulu. Kokouksien työskentely seurasi projektisuunnitelmaa ja projektinvetäjä esitteli käsiteltävän asian. Työskentely tapahtui videotykin avustuksella heijastettuna seinälle, jotta kaikilla oli mahdollisuus samaan aikaan nähdä, mitä muutoksia tehtiin ja kommentoida asiaa. Jostain asioista tuli erilaisia vaihtoehtoja ja tällöin tehtiin niin, että jätettiin asia vielä jatkotyöstettäväksi seuraaviin kokouksiin. Projektityöskentely edesauttoi yhteinen pilvipohjainen projektikansio, joka oli kaikkien projektijäsenien käytössä. Kyseiseen kansioon tallensimme projektimateriaalit ja tausta aineiston.

Prosessiarvioinnissa selvitetään mitä tapahtuu, kun prosessia toteutetaan, miten sitä toteutetaan ja toimiiko prosessi niin kuin on suunniteltu. Myös prosessin kehittämismahdollisuuksia on syytä arvioida, jolloin dokumentointi on tärkeää. (Seppänen-Järvelä 2004, 19–20.)

Kehittämishankkeessa arvioidaan koko hankkeetta koko projektinajan. Hankkeessa arvioidaan, miten asetetut tavoitteet saavutetaan. Arvioinnin avulla hanke pysyy suunnitelman mukaisena ja hankkeen tekijät pystyvät seuraamaan ja hahmottamaan, miten hanke edistyy. Projektin ohjausryhmän tehtävä on myös arvioida ja ylläpitää tavoiteltua lopputulosta. (Heikkilä ym. 2008, 88.)

Projektille oli toimeksiantaja antanut aikataulun. Aikataulua tarkistettiin jokaisessa projektikokouksessa. Sääntökirjan saimme aikataulussa valmiiksi muilta osin kuin palvelusetelin arvon määrittämisen. Palveluseteliarvon määrittämiseen vammaispalvelujen johto oli päättänyt, että omantuosannon tuotteistushinta tulee tarkastaa ennen kuin palvelusetelin arvo voidaan määrittää. Tämä tuotteistus viivästyi, joten palveluseteliä ei saatu asetettuun

ajankohtaan valmiiksi. Tämän asian olimme myös huomioineet projektisuunnitelman riskienhallinnassa yhdeksi riskiksi.

Projektintyöskentelyä arvioimme projektin päätöstilaisuudessa, johon olimme etukäteen pyytäneet projektinjäseniltä arvioimaan tekemäämme arviointilomakkeeseen arvioinnin projektistamme. Arviointiin käytimme Forms-kysely lomaketta, johon oli laitettu erilaisia kysymyksiä. Projektin arviointi tapahtui asteikolla 1–5, joista 1 heikko, 2 tyydyttävä, 3 hyvä, 4 kiitettävä ja 5 erinomainen. Kysyimme projektin suunnittelusta, projektin organisoinnista ja resursseista, tiedottamisesta, raportoinnista, työmenetelmistä, osakokonaisuuksista, osallistujan omasta työpanoksesta ja kokonaisarviointista. Lisäksi jokaisen arvioinnin kohdalla oli vielä perusteluosa, johon vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa omia kommentteja. Projektiryhmän lopetuspalaverissa kävimme vielä projektin arvioinnin tulokset lävitse. Vammaispalvelun johdolle lähetimme tiedoksi arvioinnin. Vastaajien antama kokonaisarvosana projektille ja lopputulokselle (sääntökirja) oli 4,5 asteikon ollessa 1–5. Alla on koottuna osa projektiryhmän jäsenten kommentteja esitettyihin kysymyksiin.

Projekti eteni suunnitelman mukaisesti. Oli helppo olla mukana projektissa, jossa oli selkeä vetovastuu ja se toimi.

Aikataulun muutos ei vaikuttanut projektiryhmän toimintaan.

Toimi hyvin. Alaryhmien työskentelyä olisi voinut enemmän suunnitella yhteistyöllä ja hyvällä suunnitelmallisella työskentelyllä on iso merkitys lopputuloksen kannalta

Joustavasti käytettiin resursseja, asiantuntijoita.

Ulkoinen viestintä kattavaa ja saatu hyvää palautetta. Sisäisen viestinnän suunnitelmaa olisi voinut miettiä tarkemmin

Raportointi järjestelmällistä ja sujuvaa.

Hyvä alusta minne kerätty materiaalia

Toimivat eri tahtisesti, aikataulutus olisi voinut olla tiukempi

Osallistuin aktiivisesti työkokouksiin, mutta koin, että perustyö vei niin paljon aikaa, että projektille ei ehkä pystynyt antamaan kaikkea, mitä olisi

Hyvin suunniteltu ja eteenpäin viety ja maaliin päästy! Ihana olla mukana projektissa, joka oikeasti tuotti jonkun käyttöön otettavan tuotoksen, joka otetaan toimintaan ja vaikuttaa siltä, että toimiikin!

Sääntökirja on selkeä ja hyvä kokonaisuus

Projektin ohjausryhmän kokouksissa alustimme kokoukset ja tarkistimme projektiaikataulun ja tehtyä sääntökirjaa. Asiantuntijat ja ohjausryhmän jäsenet saivat kommentoida sääntökirjaa ja aikataulua. Ohjausryhmä tekemät muutosehdotukset kävimme projektiryhmässä läpi ja teimme tarvittavat muutokset sääntökirjaan. Ohjausryhmä päätti vielä syksyllä 2019 kokoontua, jolloin tarkistetaan käyttöönotto tilanne. Ohjausryhmän työskentely oli keskustelevaa ja eri näkemysten esille tuontejä. Hankkeen tekijöinä jouduimme perehtymään hyvin aiheeseen, jotta pystyimme perustelemaan näkökantamme ja sääntökirjaan tuotuja asioita. Käyttäjäasiakkaiden näkökulmasta ohjausryhmä työskentelyyn toi lisäarvoa järjestöedustus ja asiakasnäkökulma.

Toikko (2009) toteaa, että palveluiden kehittämiseksi on tärkeää kuulla palveluiden käyttäjiä. Palvelunkäyttäjät tulee nähdä kokemusasiantuntijoina, joilla on tärkeä rooli palvelutuotannossa. Asiakasedustuksen osallistuminen työpajaan antoi projektiryhmälle tärkeää tietoa, siitä millaisiin asioihin palvelutuottajien tulee kiinnittää huomiota palvelussa. Työpajassa ja asiakkaiden kanssa palvelusetelistä keskusteltaessa haluttiin varmistaa, että asiakas ymmärtää asiasisällön. Tässä käytettiin apuna vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, kuten kuvia. Projektiryhmässä käytiin eettistä keskustelua asiakkaiden osallisuudesta projektiin. Asiakkaiden osallisuus nähtiin tärkeänä siksi, että käyttäjien näkökulmat saadaan esille jo suunnitteluvaiheessa. Tämä mahdollisti sen, että palvelutuottajien kanssa pystyttiin käymään keskustelua palvelun laadullisista näkökulmista. Projektiryhmän keskeinen ajatus asiakkaan roolista projektissa oli sama kuin Toikolla, eli nähtiin asiakkaiden mukana olo kokemusasiantuntijana näkökulmasta sekä asiakas haluttiin nähdä merkittävänä osana palvelunkehittäjänä ja laadun tunnustajana.

Kehittämishankkeissa luotettavuutta tarkastellaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien pohjalta. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa kuinka asianmukaista, kattavaa, yleisluontoista ja käytettävää tietoa on saatu. (Toikko & Rantanen 2009, 122–123.)

Luotettavuuden arvioinnin varmistimme riittäväällä dokumentaatiolla ja riittäväillä perusteluilla. Kehittämishankkeessamme dokumentoimme tekemällä muistiot kaikista projektiryhmän ja ohjausryhmän kokouksista sekä työpajoissa. Nämä dokumentit tallensimme projektiryhmän käytettävissä olevaan yhteiseen projektikansioon. Työpaja työskentelyssä kirjattiin ja dokumentointiin kaikki saadut kommentit ja tulokset. Kirjaamisen varmistimme etukäteen nimeämällä ammattihenkilön jokaiseen pöytäkirjaksi, jotka kirjasivat esitetyt asian muistilapuille. Nämä tuotoksen analysoimme kahdella eri menetelmällä, samankaltaisuus kaaviolla ja teemoittelulla. Saatuja tuloksia hyödynsimme tässä työssämme.

Aikataulullisesti palvelusetelin käyttöönotto viivästyi neljä kuukautta suunnitellusta aikataulusta. Tähän vaikutti vammaispalvelujen päätös kuunnella palvelujen piirissä olevien asiakkaiden ja heidän omaisten mielipidettä palvelusetelin vastaanottamisesta. Asiakkaiden kuuleminen, joita oli vajaa 200 asiakasta, tapahtui yksilökuulemisena, jossa kerrottiin palvelusetelistä ja sen vaikutuksesta palveluun. Kuulemisen suoritti ennalta valitut sosiaalihuollon ammattihenkilöt, jotka perehdytimme palvelusetelin perusteisiin ja asiakkaiden kuulemiseen. Koska asiakkaiden henkilökohtaiseen kontaktointiin oli varattu noin tunti asiakasta kohdin, niin se vei enemmän aikaa kuin olimme siihen alun perin suunnitelleet. Mikäli asiakkaiden kuulemiseen olisi voinut irrottautua omasta perustyöstä, niin se olisi tapahtunut huomattavasti nopeammassa aikataulussa. Asiakkaiden kuulemisen yhtenä tavoite oli tuoda asiakkaalle esille palveluseteliin liittyvä valinnanvapaus hänen omaa asumispalveluaan kohtaan.

Tutkimuksissa tulee käyttää eettisiä periaatteita. Tutkimuksissa noudatetaan tunnustettuja toimintatapoja, huolellisuutta ja tarkkuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Kehittämishankkeessamme noudatimme eettisiä periaatteita. Asiakkaat, jotka osallistuivat tilaisuuksiimme, kerroimme heille opinnäytetyöstämme ja sen ettei heidän henkilöllisyytensä ei tule missään vaiheessa esiin. Kirjasimme ja dokumentoimme kaikki työkokoukset ja muut tapaamiset. Dokumentaatioissa säilytimme yksityisyyden ja kirjasimme ne ilman nimiä. Työpajojen tulokset analysointiin kahdella eri analysointitavalla, jotka olivat teemoittelu ja samankaltaisuuskaavio.

Kuusinen-Jamesin (2016) väitöskirjan tutkimustuloksen mukaan palvelusetelin etuina ovat, että sillä voi jatkaa tutun palveluntuottajan kanssa. Asiakkaiden kontaktoinneista esille nousi heidän tyytyväisyytensä nykyisiin asumispalveluihin. Tältä osin tuli näkemys, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun eikä ole tarvetta vaihtaa palveluntuottajaa ja asumispaikkaa. Valinnanvapauden vahvistuminen setelin avulla näkyy mahdollisesti tulevaisuudessa ja sillä on selkeästi yhteys asiakastytyväisyyteen. Mikäli asiakkaat ovat tyytymättömiä saamaansa palvelu, heillä on oikeus palvelusetelillä vaihtaa asumispaikkaa ja palveluntuottajaa käyttämällä palvelusetelin tuomaan valinnanvapautta.

Palvelusetelisääntökirjasta saimme ensimmäiset kommentit, kun esittelimme sitä infotilaisuudessa palveluntuottajille. Saatua palautetta oli tilaisuudessa positiivista. Palveluntuottajilta keräsimme myös palautetta heidän kanssaan käytyjen keskustelujen pohjalta. Saamamme palautetta oli kokonaisuudessaan positiivista ja palautteissa tuotiin esille sääntökirjan selkeys ja se, että palveluja oli kuvattu riittävällä tasolla. Samankaltaista palautetta olemme saaneet sääntökirjasta asiakas käyttäjiltä sekä omaisilta. Kysymyksiä on lähinnä tullut asiakasmaksuihin, PSOP-järjestelmään sekä asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen

sopimukseen liittyen. Kysymyksissä esitetyissä asioissa olemme ohjastaneet ja neuvo-
neet, niin asiakkaita ja omaisia kuin palveluntuottajia. Ohjausryhmältä nousi toiveeksi
palveluntuottajille syksyn arviointipalaverissa, että sääntökirja tulee olla helposti asiakkai-
den ja omaisten saatavilla.

6.2 Johtopäätökset

Pallasvuon (2016) tekemässä tutkimuksessa esitettiin, että asiakkaat kokivat palvelun va-
linnan mahdollisuuden kasvaneen. Palveluseteli myös lisäsi asiakkaan oikeutta kokea pal-
velun laatua sekä omaa vaikutustaan valintoihin. Asiakkaan valinnanvapauden mahdolli-
stuminen vaatii asiakkaan omaa mielipidettä, kykyä tehdä valinta ja päätös omasta palve-
lusta.

Palvelusetelillä järjestettävän vammaisten asumispalvelun tavoitteena on lisätä asiakkaan
valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotan-
toa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Pal-
veluseteli on mahdollistanut vammaispalveluiden asiakkaille vahvan mahdollisuuden vai-
kuttaa omaan asuinpaikkaansa ja palveluntuottajaan. Vammaiset henkilöt ovat yhteiskun-
nassa haavoittuvaisessa asemassa. Usein he eivät saa omaa ääntänsä tuotua julki, joten
heidän kohdallaan, omaisten tai muiden läheisten osallisuus on tärkeää. Toisaalta ei voida
unohtaa tai sivuuttaa vammaisten omaa näkemystään omasta asumisestaan.

Hintsala (2013) toteaa artikkelissaan, että myös vammaisen henkilö on kykenevä valintoi-
hin ja päätöksiin saamalla siihen tarvittavaa yksilöllistä tukea ja ohjausta. Pyrimme saa-
maan asiakkaiden mielipiteensä esille käyttämällä vaihtoehtoisia kommunikointi menetel-
miä, kuten kuvia. Kaikkien kohdalla tämä ei onnistunut tai työntekijälle jäi vahva epäily
asiasta, joten läheisten ja muiden asiakkaan tuntevien mielipide osoittautui tärkeäksi
osaksi palveluseteli asiassa. Asiakkaille, jolla ei ollut läheisiä ja joiden mielipidettä palvelu-
setelistä ei saatu selville päädyimme jatkamaan heidän asumistaan nykyisessä asuinpai-
kassaan suorahankintana, jonka hankintalaki myös mahdollistaa.

Vammaisten henkilöiden kykyyn tehdä päätöksiä ja valintojaan omaan elämään koske-
vissa asioissa on perinteisesti suhtauduttu negatiivisesti ja ajateltu, että he eivät kykene
tekemään valintoja ja päätöksiä ja jos tekevätkin niin ne ovat heille vahingollisia. (Vehmas
2010, 8.) Tämä uusitapa ajatella tuo myös lähiomaisille ja ammattihenkilöille uudenlaista
pohdittavaa ja toimintatapojen muutoksia, kun suunnitellaan palveluja vammaisille henki-
löille.

Palvelujen kehittämisen näkökulmasta palvelusetelin tulo Päijät-Hämeeseen vammaisten
asumispalveluihin on lisännyt valinnanvapautta. Asiakkaat voivat itse valita asumispaikan

ja palveluntuottajan, kuin ennen tätä palvelunjärjestäjä eli hyvinvointiyhtymä on tehnyt tämän valinnan ja sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Asiakkaiden mielipidettä on aikaisemminkin kuultu asuinpaikkaa valitessa.

Karsion ja Aerschotin (2017) tutkimusartikkelin mukaan palveluseteliä käytetään asiakkaiden ja palvelutuotannon sekä kustannussäästöjen välineenä. Toimivat markkinat ovat oleellisia, jotta valinnanvaihtoehtoja on olemassa. Millaisia mahdollisuuksia asiakkailta on tehdä valintoja, ajatellaan kunnissa eri tavoin.

Palvelusetelin käyttöönotto on tuonut Päijät-Hämeeseen uusia palveluntuottajia. Uusien palveluntuottajien yksiköt ovat täytyneet nopeasti ja alueelle on tulossa lisää uusia yksiköitä. Uusien palveluntuottajien tuleminen alueelle on tuonut vammaisille henkilöille lisää valinnan mahdollisuuksia. Palveluntuottajat ovat alkaneet kiinnittämään huomiota palvelun laatuun. Asiakkaat yleisemmin valitsevat niitä palveluntuottajia, joiden palvelu on hyvää ja mitä muut asiakkaat suosittelevat. Uudet palveluntuottajat ovat huomioineet palvelussaan välittömän tuen antamisen asiakkaalle. Palvelusetelin ja valinnanvapauden tuleminen asumispalveluiden markkinoille tuottavat palveluihin laatua. Kaikilla on yhtenäiset palvelujen sisältö ja laatuvaatimukset, jota ohjaa palvelusetelin sääntökirja. Palveluseteli sääntökirja kriteereillään on yhtenäistänyt alueen palvelun sisältöä ja sen laatua.

Sosiaalibarometrissä (2018) todettiin, että yksityinen palveluntuottaja laskee kustannuksia tuotetusta palvelusta ja siitä mikä on kannattavaa. Palvelut, jotka eivät ole kustannuksiltaan kannattavia jää niiden tuottaminen kunnille. Tästä näkökulmasta katsottuna voidaan esittää kysymyksenä: Onko palveluiden tuottaminen yksityisille kunnan antamalla hinnalla kannattavaa ja voiko sillä tuottaa laadukasta palvelua? Palvelusetelin arvo määrittää onko palveluntuottaminen kannattavaa yritykselle. Mikäli arvo on liian pieni niin silloin palvelusetelituottajaksi ei hakeuduta tai voida hakeutua. Palveluntuottajaksi voi hakeutua, mikäli palveluntuottaja saa riittävästi asiakkaita sekä jonkinlaisen aseman palvelumarkkinoilla.

Viime aikoina eräät suuret hoivayritykset ovat moittineet, että kunnat ovat laskeneet hoivapalvelujen hinnat niin pieniksi, että palvelun tuottaminen kannattavasti on vaikeaa ja he ovat esittäneet palvelujen hinnan korotuksia (Yle 2019). Tätä kirjoittaessa myös kuntien ja kuntayhtymien eli palvelunjärjestäjien talousvaikeudet ovat olleet otsikoissa. Yhteistoiminta menettelyt ovat tätä päivää ja säästötavoitteet ovat mittavia. Lomautuksilta ja irtisanomisiltaakaan ei olla kuntayhtymissä vältytty. Myös Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä on samanlainen tilanne ja yhteistoiminta menettely on käynnissä ja suuret säästötavoitteet. Näiden hoivayrityksien hinnankorotuksien ja kuntien taloustilanteiden yhteensovittaminen tuo haasteita ja vaatii tulevaisuudessa tarkastelua niin palvelujen järjestämisen

kuin tuottamisen näkökulmasta. Nämä vaikuttavat jo nähtävissä olleisiin palvelujen laadun heikkenemiseen sekä osaavan työvoiman saamiseen.

Päijät-Hämeen alueella on tullut uusia palveluntuottajia, mikä lisääntynyt palveluiden tuottajien määrä. Tämä mahdollistaa entistä enemmän asiakkaiden mahdollisuuksia valita asuinpaikkansa. Haasteeksi nousee kuitenkin se, että vapaita asumispaikkoja ei ole ja asiakas ei pääse haluamaansa asuinpaikkaan. Toisaalta palveluseteliasiakkaalla on myös halutessaan mahdollisuus vaihtaa mieluiseseen asuinpaikkaan tai jäädä sitä jonottamaan, mikäli vapaita paikkoja ei ole tarjolla.

Palveluntuottajat tarjoavat asumispaikkoja ympäri suomea, joten asiakkaat eivät voi luottaa saavansa alueellisesti etuoikeutta saada Päijät-Hämeestä asuinpaikkaa. Palveluseteli sijoittuu Päijät-Hämeen alueella toimiviin palveluntuottajiin. Käytännössä asiakkaat, jotka ovat asuneet Päijät-Hämeen ulkopuolella jatkavat asumistaan nykyisessä palvelussa tai halutessaan heillä on mahdollisuus vaihtaa palvelusetelillä asumispaikka.

Kuusinen-James (2016) toi esille aikaisemmin mainitussa väitöskirjassa johtopäätöksiä, että valinnanvapautta pidettiin kapeana, koska palvelunjärjestäjä päätti, kuka sai palvelusetelin ja palvelun sisältöä ei voinut asiakas valita. Lisäksi läheisten apu oli usein välttämätön palvelusetelin saannille. Palvelusetelillä järjestetty vammaisten asumispalveluita arvioitaessa tulee miettiä, onko valinnanvapaus lisääntynyt. Vammaiset asiakkaat tarvitsevat usein tuettua päätöksentekoa sekä usein läheiset tai muut henkilöt ovat mukana asiakkaan toiveita ja tarpeita määrittelemässä. Saadaanko asiakkaan omatoive ja ääni kuuluksi?

Palveluntuottajat ovat kysyneet, miten palvelusetelin saanut asiakas valitsee asuinpaikkansa ja mitkä asiat siihen vaikuttavat? Nämä valinnat ovat jokaisen henkilökohtaisia kokemuksia, ja siihen voi vaikuttaa hyvinkin monet asiat ja seikat. Palveluntuottajien kanssa keskusteluissa olemme painottaneet, että vammaisten henkilöihin valintoihin vaikuttavat samanlaiset asiat kuin kaikkien muidenkin valintoja tekevien henkilöiden. Millainen palveluilme ja laatu palveluntuottajalla on ja miten asiakasta kohdataan sekä myös sitä millainen maine tuottajalla on.

Palvelusetelilaki (2009) määrittää muun muassa, että asiakas on sopimussuhteessa palveluntuottajan kanssa. Sopimussuhde asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on merkittävä muutos aikaisempaan palvelunjärjestämistapaan. Palveluseteli asiakas tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Tämä on myös iso muutos palveluntuottajille, joka on tottunut operoimaan sopimus asioissa kunnan tai kuntayhtymän kanssa. Palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja so-

pimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita. Muutoksena aikaisempaan on myös, että virheellisestä palvelusta asiakas voi vaatia oikaisua, hinnan alennusta, vahingonkorvausta tai purkaa sopimuksen. Tätä mahdollisuutta ei perinteisessä ostopalvelussa ole asiakkaalla eikä myöskään kunnalla. Palveluseteliasiakas voi myös ottaa yhteyttä kuluttaja neuvontaa. Kuluttajariitalautakunnassa ei vielä ole ollut yhtään asumispalveluihin liittyvää kuluttajariitaa ja aika näyttää tuleeko kuluttajariitalautakuntaan palveluseteli asioita ja jos tulee niin millaisia.

Palvelusetelin tavoite on lisätä asiakkaan valinnanvapautta liittyen omaan palveluasumiseensa. Vammaispalveluissa on asiakkaita, joiden oman mielipiteen saaminen selville on haasteellista. Palveluseteliin siirryttäessä asiakkaiden kuulemistilaisuuksissa on ollut muutamia asiakkaita, jotka ovat ilmaisseet haluavansa vaihtaa asuinpaikkaa. Tästä voi päätellä, että asiakkaat ovat tulleet kuulluksi ja heidän mahdollisuutensa vaikuttaa omaan asumiseensa on parantunut ja valinnanvapaus lisääntynyt.

Palveluseteli on otettu hyvin vastaan Päijät-Hämeen kuntayhtymän alueella. Palveluntuottajilta saadun palautteen mukaan suurin osa pitää palvelusetelillä tuotettua asumispalvelua hyvänä asiana, koska palveluntuottajat ovat periaatteessa yhdenvertaisia niin palvelun sisältöineen kuin hinnoiltaan. Tällöin kilpailtavaksi asiaksi jää palvelun laatu. Perinteisesti sellaiset tuottajat pärjäävät markkinoilla ja saavat asiakkaita, joiden palvelu on hyvää ja laadukasta. Usein asiakkaat äänestävät jaloillaan kohdatessaan heikko palvelua tai laadua.

Palvelusetelillä järjestettävien vammaisten asumispalvelujen tavoitteena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta ja palvelunlaatua. Palveluntuottajat voivat kehittää omaa palveluaan asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. Laadukkaan palvelun avulla palveluntuottajat varmistavat asiakkaiden pysymisen heidän palveluissaan. Tällä hetkellä ei ole vammaisten asumispalveluissa valtakunnan tasolla yhtenäistä laadun hallinnan mittaria, jolla voitaisiin määrittää palvelun laadun taso. Laadun määrittämiseksi tulee miettiä mittaristoa, jonka avulla voidaan selvittää asiakkaan kokema palvelunlaatu. Jatkokehittämiskohteen palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa voisi nähdä palvelunlaadun mittaamisen, arvioinnin ja selvittämällä asiakkaan kokemuksia palvelunlaadusta.

Jatkossa tulee palvelun laadun parantamista tarkastella. Ovatko asiakkaat vaihtaneet asuinpaikkaansa useammin tai onko asiakastyytyväisyys lisääntynyt? Noudatetaanko sääntökirjan ja sopimuksen vaatimuksia palvelun suhteen? Palvelunjärjestäjän näkökulmasta asiakastyytyväisyyttä tulisi tarkastella säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä ja

tehdä korjausliikkeitä niiden mukaisesti. Näiden lisäksi tulee kiinnittää huomiota annettuihin palautteisiin ja palveluntuottajien kanssa käytyihin keskusteluihin. Näitä laatuvaatimuksia kirjasimme myös palveluseteli sääntökirjaan.

LÄHTEET

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987. [viitattu 15.3.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>

Eskola, S. & Ruohoniemi, E. 2011. Julkiset hankinnat. Helsinki: WSOY pro Oy.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. 1. Painos. Helsinki: WSOY.

Hintsala, S. 2013. Yksilöllisen tuen laatukriteerit. Suuntaaja 2/13 [viitattu 14.9.2019] Saatavissa: <https://www.aspa.fi/sv/node/297>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelunteoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J. & Koskinen, I. 2003. Käyttäjäkeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 74. Saarijärvi: Gummerus

JHNY 2018. Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: [Hankinnat.fi](http://hankinnat.fi)

Junnila, M. Hietapakka, L. & Whellams, A. 2016. Hallintoalamaisesta aktiiviseksi valitsijaksi- Valinnanvapauden muotoutuminen sote-palveluissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy

Karsio, O. & Van Aerschot, L. 2017. Vanhuspalvelut ja valinnanvapaus - johtavien viranomaisten näkemyksiä palvelusetelistä. Gerontologia, 31, 165–180 [viitattu 15.3.2018]. Saatavissa: <https://doi.org/10.23989/gerontologia.63443>

Kaski, M. 2002. Kehitysvammaisuuden kuva. Finnanest vol. 35 Nro 2 2002 [viitattu 14.8.2019]. Saatavissa: http://www.finnanest.fi/files/sulat_kaski.pdf

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. 2010. Laatusuositukset kehitysvammaisten henkilöiden asuntojen rakentamiseen vuosiksi 2010-2017. [viitattu 13.1.2018]. Saatavissa: http://www.kvank.fi/wp-content/uploads/laatusuositukset_asuntojen_rakentamiseen_2010_2017.pdf

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY

Kiljunen, M. 2016. Palvelusetelin hyödyntämisen haasteet kuntien sosiaali- ja terveyden tuotannossa [viitattu 15.3.2018]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201606171925>

Korkman, S. 2011 Onko hyvinvointivaltiolla tulevaisuutta? Helsinki: Yliopistopaino

Kuntaliitto. 2015. Selvitys palvelusetelien käytöstä kuntien ja yhteistoiminta-alueiden sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä päivähoitossa - tilanne vuoden 2015 toukokuussa. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/150820%20Palvelusetelin_kaytto2015.pdf

Kuntaliitto. 2017. Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen>

Kuusinen-James, K. 2012. Tuoko palveluseteli valinnanvapautta. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö.

Kuusinen-James, K. 2016. Setelipeliä: Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoitossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-2570-5>

Kuusinen-James, K. 2018. Johtaja. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso. Haastattelu 20.2.2018.

Lakiluonnos asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa 19.10.2017. [viitattu 12.1.2018]. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/5440271/1+Luonnos+laiksi+valinnanvapaudesta+sosiaali+ja+terveydenhuollossa.pdf/e24dbf0f-6e2a-4b97-b443-e1bc9af24fa2>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/197>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992. [viitattu 12.1.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920733>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Lehti, S. 2019. Asiakkaat huomioiva vammaispalvelujen hankinta näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Maakunta- ja soteuudistus. 2018. Hallituksen reformi [viitattu 12.3.2018]. Saatavissa: <https://alueuudistus.fi/mika-on-maakuntauudistus>

Melin, T. Koila, T. Tuominen-Thusen, M. & Uotinen, S. 2012 Palveluseteliopas. Helsinki: KL-Kustannus.

Mietola, R. Teittinen A. & Vesala, H. 2013. Kehitysvammaisten ihmisten asumisen tulevaisuus. Kansainvälisiä esimerkkejä ja vertailu Suomeen. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti- Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Kauppakamari.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Pallasvuo, R. 2016. Palveluseteli toimintojen johtaminen Case: Mikkelin kaupunki. Pro-Gradu tutkielma. Jyväskylän Yliopisto: Kauppakorkeakoulu.

Parastapalvelua. 2018. Palveluseteli ja ostopalvelujärjestelmä. [viitattu 15.12.2018] Saatavissa: <http://www.parastapalvelua.fi>.

Pekkala, E. & Pohjonen, M. 2014. Hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusehdot. Helsinki: Tietosanoma.

Pelin, R. 2011. Projektihallinnan käsikirja. 7. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Pitkänen, S., Huotari, K. & Törmä, S. 2018, 13. Lisää asumisvaihtoehtoja ja valinnanvapautta. Ympäristöministeriön raportteja 12/2018. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Pitkänen, V. & Pekola, P. 2016. Valinnanvapaus ja kilpailu terveystaloudessa-Kansainväliset käytännöt, talusteoria ja empiiriset tutkimukset. Kelantutkimus. Helsinki: Kela.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2017. Hallituksen pöytäkirja 273§/2017.Pilotti hakemus [viitattu 17.1.2018]. Saatavissa: http://ktweb.phhyky.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/epj_asil2_tweb.htm

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2018. [viitattu 17.1.2018]. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/paijat-hameen-hyvinvointikuntayhtymän-valmistelu/>

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2019. Strategia. [viitattu 15.9.2019] Saatavissa: <http://ktweb.phhyky.fi/ktwebbin/ktproxy2.dll?doctype=3&docid=20494&version=0>

Ripatti, P. 2011. Kehitysvammaisten asuminen uusi reformi 2010-2015. Helsinki: Unigrafia.

Ruuska, K. 2011. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön samankaltaisuuksiin ja eroihin. Kehittämistoiminta ja kehittämishanke opinnäytetyönä. Opas & opintomoniste. Turku: Turun ammattikorkeakoulu

Salonen, K. Eloranta, S. Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulussa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Seppälä, H. 2014. Vammaisuus hyvinvointivaltiossa. [viitattu 20.9.2019]. Saatavissa: https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/101137/AnnalesC394Leppanen_Heli.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Seppänen, R & Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opaskäytäntöihin. [viitattu 15.1.2019] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf

Sitra. 2011. Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja. [viitattu 15.6.2019]. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2017/02/23070322/SelvityksiC3A42049-3.pdf>

Sitra. 2017. Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä [viitattu 15.12.2018]. Saatavissa: https://media.sitra.fi/2017/02/23070334/Vastauksia_kysymyksiin_palvelusetelista-5.pdf

Sosiaalibarometri. 2018. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry.

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [viitattu 15.12.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sotkanet. 2019. Vaikeavammaisten palveluasumisen piirissä asiakkaita vuoden aikana [viitattu 11.9.2018]. Saatavissa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=sw7NAGa=®ion=s07MtDZMBAA=&year=sy4rszbS0zUEAA==&gender=t&cols=1>
- STM. 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>
- STM. 2012. Laitoksista yksilölliseen asumiseen: Valtakunnallinen-suunnitelma palvelujen kehittämiseksi lähiyhteisöön [viitattu 15.1.2019]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71647/URN%3aNBN%3afi-fe201504225682.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- STM. 2016. Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016-2020. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- STM. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf
- STM. 2018a. Vammaispalvelut ja tukitoimet [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <http://stm.fi/vammaispalvelut-tukitoimet>
- STM. 2018b. Palveluseteli [viitattu 14.2.2018]. Saatavissa: <http://stm.fi/palveluseteli>
- Suomen perustuslaki 731/1999. [viitattu 15.1.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suomen YK-liitto. 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Somero: Suomen YK-liitto.
- Suomen Yrittäjät. 2012. Julkiset hankinnat-opas yrittäjille. 3. painos. Saatavissa: https://asiakas.kotisivukone.com/files/paltamo.palvelee.fi/tiedostot/elinvoima/julkiset_hankinnat_opas_yrityksille.pdf
- Suomen Yrittäjät. 2015. Palveluseteli- tehoa ja joustoa. Selvitys 30 suurimman kunnan palvelusetelikokemuksista [viitattu 12.3.2018]. Saatavissa: https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/palveluseteli_tehoa_ja_joustoa2015_1.pdf

THL. 2012. Palvelusetelit sosiaalipalveluissa. ISBN 978-952-245-705-9. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

THL. 2017. Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta- analyysi THL:n tietotuotannosta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

THL. 2018a. Vammaispalvelujen käsikirja. Asuminen [viitattu 15.1.2018] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen>

THL. 2018b. Kotihoito ja sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2017. Tilastoraportti 41/2018. [viitattu 18.1.2018] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137296/Tr41_18_korjattu_sv.pdf?sequence=5&isAllowed=y

THL. 2019a. Sosiaalihuollon palveluprosessit ja niissä syntyvät asiakasasiakirjat-versio3 [viitattu 11.9.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon+palveluprosessit+ja+niissa+syntyvat+asiakirjat+versio+3.pdf/c36a2ae1-779c-45be-be2a-7168bc056917>

THL. 2019b. Vammaisia on työikäisistä suomalaisista 7 tai 29 prosenttia [viitattu 11.9.2018]. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/vammaisia-on-tyoikaisista-suomalaisista-7-tai-29-prosenttia/>

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen [viitattu 18.1.2018]. Saatavissa: https://epedufi-my.sharepoint.com/personal/kneuvonta_kirjasto_seamk_fi/Documents/Jaettu%20avoin/Dokumentit/Asiakkaiden%20osallistuminen.pdf

Toikko, T. & Rantalainen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittäminen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino OY.

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

Tuominen-Thuesen, M. 2009. Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa. Sitran selvityksiä 9. Helsinki: KPMG.

Tuominen-Thuesen M, Koila T. 2010. Palvelusetelin hinnoittelupolitiikan vaihtoehtoja ja malleja. ISBN 978-951-563-717-8 Helsinki: Sitra.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [viitattu 18.9.2019]. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

- Vaana. 2019. Palveluseteli suomessa 2019. Palveluseteli selvitys [viitattu 18.8.2019]. Saatavissa: <https://vaana.fi/wp-content/uploads/2019/08/Palveluseteli-Suomessa-2019-selvitys.pdf>
- Valinnanvapauslaki HE 16/2018. 2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi [viitattu 18.2.2018]. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot-Valtiopaivaasia/Sivut/HE_16+2018.aspx
- Valtioneuvosto. 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös- Kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamisesta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012 [viitattu 19.2.2018]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71490/URN%3aNBN%3afi-fe201504226062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valtioneuvosto. 2015. Ratkaisujen suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015 [viitattu 18.1.2019]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf
- Valtioneuvosto. 2016. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista [viitattu 14.1.2019]. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027/20160027_2
- Valtioneuvosto. 2018. Alueuudistus [viitattu 22.1.2018]. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>
- Valtionvarainministeriö. 2017. Valtion hankintakäsikirja 2017 [viitattu 18.1.2018]. Saatavissa: <https://vm.fi/documents/10623/4040240/Valtion+hankintakäsikirja+2017/868b80fac2de-4328-ae93-36b17968f780/Valtion+hankintakäsikirja+2017.pdf?version=1.0>
- Valtionvarainministeriö. 2019. Maakunta- ja soteuudistuksen loppuraportti- Kokemuksia valmistelutyöstä, oppeja sekä johtopäätöksiä. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:40. [viitattu 18.1.2018]. <https://vm.fi/documents/10623/13586275/Maakunta-+ja+sote-uudistuksen+loppuraportti/f8e749d4-fa0a-c295-739c-3f1931213306/Maakunta-+ja+sote-uudistuksen+loppuraportti.pdf>
- Vammaispalvelut. 2018. Organisaatio kaavio [viitattu 18.1.2018]. Tarkemmat lähdetiedot saatavissa tekijältä.
- Vehmas, S. 2010. Kuka Kokee ja mitä kokee? 6-12. [viitattu 18.3.2018] Saatavissa: <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-selvityksia-7.pdf>

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Yle. 2019. Attendo nostaa hoivakotien hintoja. [viitattu 14.9.2019]. Saatavissa:
<https://yle.fi/uutiset/3-10931525>

Ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus- ja työtiloista 1008/2017. [viitattu 12.9.2019].
Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2017/20171008>