

**PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTTO JÄMSÄ- KUHMOINEN
YHTEISTOIMINTA-ALUEEN VAMMAISPALVELUISSA**



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäen kampus, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

syksy, 2020

Ulla Lahti

Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen (YAMK)
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, Visamäki

Tekijä	Ulla Lahti	Vuosi 2020
Työn nimi	Palvelusetelin käyttöönotto Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueen vammaispalveluissa	
Työn ohjaaja/t	Merja Salminen	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa palvelusetelin käyttöönoton valmisteluun ja kehittämistyöhön. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena tutkimuksena, jonka aineiston muodosti palvelumuotoilun menetelmien toiminnalliset kokeilut sekä teemahaastattelut.

Palvelumuotoilun menetelmien kokeilut toteutettiin työn tilaajan Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen vammaispalveluissa, jonka työntekijänä opinnäytetyön tekijä toimii. Jämsän sosiaali- ja terveystoimi vastaa myös Kuhmoisten kunnan sosiaali- ja terveystoimintaa muodostaen Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueen. Teemahaastattelut toteutettiin yhteistoiminta-alueella jo käytössä olevien palvelusetelien kanssa työskentelevälle henkilöstölle.

Opinnäytetyön johtopäätökset kohdistuvat palvelusetelin käyttöönottoon ja sen kehittämiseen. Tärkeäksi muodostuu käytännön asiakastyön henkilöstön, johtamisen ja palvelutuottajien välisten toimintatapojen suunnitelmallisuus ja keskinäinen tiedottaminen. Palvelusetelijärjestelmää pidetään hyvänä palvelujen järjestämistavan vaihtoehtona ja käytännön toivottiin jatkuvan.

Opinnäytetyö toteutui vuoden 2020 keväällä, jolloin korona epidemiasta johtuvat poikkeustoimet estivät palvelumuotoilun menetelmien kokeilujen laajentamisen käyttäjäasiakkaiden kanssa tehtävään yhteiskehittämiseen. Jämsän kaupungin vammaispalveluiden kokemukset palvelumuotoilun menetelmistä olivat hyviä ja niiden avulla voidaan lisätä palvelujen asiakaslähtöisyyttä.

Avainsanat palveluseteli, vammaispalvelut, palvelumuotoilu, kehittäminen

Sivut 51 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Master's degree in Management of Health Care and Social Services
The Hämeenlinna University Center, Visamäki

Author	Ulla Lahti	Year 2020
Subject	Introduction of a service voucher in Jämsä's disability services	
Supervisors	Merja Salminen	

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to produce information for the preparation and development of the introduction of the service voucher. The thesis was conducted as a functional research and the material consisted of functional experiments of service design methods and a thematic interviews.

The client of the thesis was the Disability Services of the City of Jämsä Social and Health Care, where experiments in service design methods were carried out. Jämsä Social and Health Services is also responsible for the social and health services of Kuhmoinen, forming the Jämsä-Kuhmoinen co-operation area. Thematic interviews were conducted with staff work-ing with service vouchers already in use in the co-operation area.

The main conclusion of this thesis is that the planning and mutual communication of practical customer work among personnel and management as well as the procedures between service providers are important for the preparation and development of the service vouchers. The service voucher system was considered a good alternative for organizing services and the practice was hoped to continue also in the future.

The thesis was completed in the spring of 2020, when exceptional measures due to the Korona epidemic affected the design of the experiments. The epidemic prevented the extension of the experiments to joint development with user customers. However, the Disability Services of the City of Jämsä had promising experiences with service design methods and the methods were considered to further promote customer orientation in the services.

Keywords service voucher, disability services, service design, development active

Pages 51 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TAVOITTEET	3
3	KEHITTÄMISTYÖN TILAAJAN ESITTELY	3
4	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT, AINEISTOT JA EETTINEN POHDINTA	6
5	PALVELUSETELI SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA	7
5.1	Palveluseteli, sitoumus palveluiden korvaamiseen	8
5.1.1	Palvelusetelin sääntökirja.....	10
5.1.2	Palvelusetelin arvon määrittäminen	13
5.2	Palveluseteli, asiakkaan palveluiden järjestämistapa.....	15
5.2.1	Palvelusetelin valinta asiakastyössä.....	16
5.2.2	Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma.....	17
6	KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS	20
6.1	Kehittämiskanvaasi.....	21
6.2	Kuvakäsikirjoitus.....	23
6.3	Haastattelu	24
6.3.1	Aineiston hankinta ja analyysi	25
6.3.2	Luotettavuus ja eettisyys.....	30
6.4	Asiakasesiteen ensimmäinen versio	31
7	TULOKSET	32
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
8.1	Käytännön asiakastyö.....	36
8.2	Johtaminen.....	38
8.3	Palveluntuottaja yhteistyö	39
9	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET	42

Liitteet

- Liite 1 Kehittämiskanvaasi
- Liite 2 Teemahaastattelun runko

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on osa Jämsän kaupungin vammaispalvelussa toteutunutta palvelusetelin käyttöönottoa ja sen kehittämistä. Jämsä vastaa Kuhmoisten kunnan sosiaali- ja terveystalvveluista muodostaen Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueen. Opinnäytetyön tilaajana toimii Jämsän vammaispalvelu.

Opinnäytetyö on sosiaali- ja terveystalvvelualan kehittämisen ja johtamisen ylempään ammattikorkeakouluopiskelun opinnäytetyö, jonka toteutan toiminnallisena opinnäytetyönä. Ylempään ammattikorkeakoulututkinnon tavoite on tarkastella alan ammattikäytännön ja tutkimustiedon kehittymistä ja sitä kautta syventää tutkinnon suorittajan tietoa ammatillasta (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014 § 5).

Oma ammattialani on vammaispalvelut, jossa olen työskennellyt koko työurani ajan. Vammaispalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalvelujen kokonaisuutta ja vammaispalvelut täydentävät perustalvveluita, kun yleisten palvelujen apu ei riitä (STM, n.d.). Sosiaalihuollon kokonaisuus on jaettu seitsemään palvelutehtävään, joista yksi vammaispalvelu on. Vammaispalvelun palvelutehtävä sisältää myös kehitysvammalain sosiaalihuollon tehtävät (Terveystalvvelun ja hyvinvoinnin laitos, 2016, s. 5; Lehmuskoski, Häkkälä & Penttinen, 2019).

Sosiaali- ja terveystalvvelujen uudistaminen on ollut esillä jo pitkään. Opintojeni alkaessa syksyllä vuonna 2018 oli sote-uudistuksen valmistelu käynnissä. Uudistus kuitenkin kariutui keväällä vuonna 2019 ja se vaikutti hie-man opinnäytetyöni aiheenvalintaan. Alun perin tarkoituksena oli tutkia henkilökohtaista budjetointia Keski-Suomen maakunnassa, mutta maakuntamallin kariuduttua aiheeksi vaihtui palvelusetelin tutkiminen Jämsän vammaispalveluissa. Opinnäytetyön tekeminen omassa työyhteisössä ja konkreettisen kehittämistyön osana on sekä motivoivaa että haastavaa. Motivoivaa on uuden tiedon hankkiminen ja sen liittäminen käytännön kehittämisen- ja asiakastyöhön, mutta haastavaa on rajata kehittämistyön kokonaisuutta opinnäytetyön kokoiseksi kokonaisuudeksi.

Opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena on tukea palvelusetelin käyttöönottoa Jämsän vammaispalveluissa ja kuvata työyhteisössä tehtyä kehittämistyötä. Opinnäytetyön liittäminen työyhteisössä toteutettavaan kehittämistyön toteutukseen laajentaa tutkimuksellisen otteen käyttöä käytännön kehittämisessä. Samalla opiskelijana ja opinnäytetyön tekijänä pystyn antamaan kehittämistyöhön lisäresurssia toimimalla kehittämistyön dokumentoijana.

Palvelusetelin käyttöönotto käsitteellä tarkoitan tässä opinnäytetyössä sitä prosessia, jossa kunta tekee päätökset ja valinnat palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta palveluiden järjestämistapana. Palvelusetelin valinta käsitettä käytän tarkoittaen sitä prosessia, jossa asiakas valitsee palvelunsa järjestämistavaksi palvelusetelin.

Palvelusetelin käyttöönotto Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella on toteutettu vuoden 2019 ja alkuvuoden 2020 aikana. Opinnäytetyön toteutus on ajoittunut samaan ajanjaksoon. Roolini opiskelijana ja vammaispalvelutiimin jäsenenä mahdollisti opinnäytetyön osakokonaisuuksien liittämisen palvelusetelin käyttöönoton valmisteluun ja näin opinnäytetyö on käytännönläheinen ja sillä on vahva työelämäyhteys.

Opinnäytetyöni ei ole tutkimusavusteista kehittämistä, mutta opinnäytetyön toteutus työelämän kehittämisen osana vie kehittämistyötä tutkimusavusteisen kehittämisen suuntaan. Tutkimusavusteinen kehittäminen on käytäntöpainotteista ja käytäntöä palvelevaa, mutta tutkimuksellisesti perustellusti tehtyä (Seppänen-Järvelä, 2006, s. 24). Toikko ja Rantanen (2009, s. 29) toteavat, että julkishallinnossa tutkimuksellisella kehittämis-toiminnalla on merkittävä asema.

Vaikka tämä raportti on kuvaus kehittämistyöstä ja siinä on tutkimuksellisia osioita, käytän raportissa opinnäytetyö termiä tutkimuksen tai kehittämistyön sijasta. Haluan tällä valinnalla korostaa sitä, että tässä raportissa on lopulta kyse minun oppimiseni näytteestä, joka kuvaa vammaispalvelutiimissä yhdessä tekemää kehittämistyötä ja arjen konkreettista työtä. Ilman vammaispalvelutiimin tekemää palvelusetelin kehittämistyötä ei olisi minun opinnäytetyötäni, mutta ilman minun opinnäytettäni olisi palveluseteli Jämsän vammaispalveluissa otettu käyttöön.

Rajasin opinnäytetystä pois kuvauksen palvelusetelin asiakastyön, asiakaspäätösten ja laskutuksen käytännön toteutuksesta Jämsän-Kuhmoisten yhteistoiminta-alueella vanhustenhuollossa ja lapsiperheiden palveluissa. Rajaukseen päädyin, vaikka olemassa olevien käytäntöjen kuvaus olisi ollut kiinnostava, mutta se ei olisi tuonut vammaispalvelun kehittämistyöhön merkittävää lisäarvoa. Vammaispalvelun palveluseteleissä käyttöön otettiin sähköinen palvelusetelijärjestelmä, jota muissa palveluissa ei ole käytössä.

Raportin ensimmäisissä luvuissa käyn läpi kehittämistyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset, esittelen työn tilaajan sekä kuvaan kehittämistyön menetelmät, aineistot ja eettisen pohdinnan. Raportin viidennessä luvussa esittelen palveluseteliä palveluiden järjestämisen tapana yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kuudennen pääluvun muodostaa kuvaus opinnäytetyön toiminnallisista osakokonaisuuksista, joissa on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä. Lopuksi kuvaan tulokset ja johtopäätökset.

2 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen kehittämistyö, jonka tavoitteena on tukea palvelusetelin käyttöönoton prosessia Jämsän-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella. Kehittämistoiminnassa tutkimuskysymysten luonteeseen vaikuttaa tutkimusote, joka on kehittämistehtävän lähtökohtana ja usein tutkimuskysymysten sijasta kehittämistoiminnassa puhutaankin vain kysymyksistä tai arviointikysymyksistä (Toikko & Rantenen, 2009, s. 117).

Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jossa kehittämistyön kokonaisuutta ohjaavat työelämälähtöiset kysymykset:

- Miltä palvelusetelin toteutuksen käytäntö näyttää eri työntekijäryhmien tahoilta tarkasteltuna ja mitä tämä tuo kehittämistyön kokonaisuuteen?
- Miten työntekijöiden kokemuksia voidaan hyödyntää palvelusetelin käyttöönoton prosessissa ja palvelusetelin käytäntöjen kehittämisessä?

Opinnäytetyön tavoite oli tukea palvelusetelin käyttöönoton prosessia Jämsän vammaispalveluissa ja tuottaa vammaispalvelutiimin käytännön työhön materiaalia palvelusetelin käyttöönottoa ja jatkokehittämistä varten. Opinnäytetyön toiminnallisten osakokonaisuuksien toteutus palvelumuotoilun työpajakoulutuksessa ja haastattelujen toteutus Jämsän sosiaali- ja terveystoimessa lisäsivät vammaispalvelutiimin ja muun organisaation henkilöstön ajatusten vaihtoa palvelusetelistä. Vilkan (2015, s. 19) mukaan työelämän tutkimus on ammatillista ja sen tärkeä tavoite on yhteisen kielen ja käsitteiden luominen ammattialojen kesken ja siten yhteisen keskustelukulttuurin vahvistaminen.

3 KEHITTÄMISTYÖN TILAAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön tilaajana toimii Jämsän kaupungin vammaispalvelut. Vammaispalvelut ovat oma tulosalueensa Jämsän sosiaali- ja terveystoimissa. Muut tulosalueet ovat sosiaali- ja terveystoimen hallinto, sosiaalityö- ja perhepalvelut, vanhuspalvelut, terveystoimen palvelut ja erikoissairaanhoido. Jämsän sosiaali- ja terveystoimi vastaa Kuhmoisten kunnan sosiaali- ja terveystoimista muodostaen Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueen. (Jämsä, n.d.)

Jämsä ulkoisti sosiaali- ja terveystoimista merkittävän osan Jämsän Terveystoimien Oy:n tuottamiseksi syyskuussa vuonna 2015. Ulkoistuksessa palvelujen tuotantovastuu siirtyy osittain tai kokonaan ulkopuoliselle, mutta lakisääteinen palvelujen valvonta- ja järjestämisvastuu säilyy kunnalla (Junnila &

Fredrikson, 2012, s. 6). Jämsässä perhepalvelut, vanhustalpalvelut ja terveyspalvelut sekä erityissairaanhoidon palveluiden vastuu on Jämsän Terveys Oy:llä, jonka suurin omistaja on Pihlajalinna oy. Palveluiden tuottamisesta on sovittu ulkoistamissopimuksessa (Jämsän kaupunki, 2016, s. 17).

Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella sosiaali- ja terveystoimessa palveluseteli on palveluiden järjestämisen vaihtoehtona sekä ulkoistuissa palveluissa vanhustenhuollossa että omissa palveluissa lapsiperheiden sosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Vanhustenhuollossa kotihoidon asiakkaiden asiointipalvelun palveluseteli ja lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli otettiin käyttöön vuoden 2012 alussa ja sotiemme veteraanien ja so-tainvalidien kotona asumista tukevien palvelujen palveluseteli vuoden 2017 alussa (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2020 § 14). Sivistystoimialalla varhaiskasvatuksen mahdollista palveluseteliä selvitetään.

Vammaispalvelujen kokonaisuudessa Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella päätettiin ottaa käyttöön palveluseteli aikuisten kehitysvammaisten ja autismikirjon asumispalveluissa sekä henkilökohtaisen avun palveluissa (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2019a § 49). Päätös käyttöön otosta tehtiin toukokuussa vuonna 2019 ja valmistelutyö käynnistyi sääntökirjojen valmistelulla.

Palvelusetelien sääntökirjat hyväksyttiin ja sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttöön otosta päätettiin Jämsän sosiaali- ja terveyslautakunnassa loppuvuodesta vuonna 2019. Yleinen sääntökirja, joka on yhteinen kaikille Jämsän sosiaali- ja terveystoimen palvelusetelille vahvistettiin ja vammais-palvelun palvelusetelikohtaiset sääntökirjat hyväksyttiin erikseen. Jo käytössä olevien vanhojen palvelusetelien sääntökirjat päivitetään ja hyväksytään myöhemmin. (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2019c §110) Käsittelen tarkemmin palvelusetelin sääntökirjaa opinnäytetyön luvussa 5.1.1.

Samassa joulukuun sosiaali- ja terveyslautakunnan kokouksessa tehtiin päätös sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttöön otosta vammais-palvelun palveluseteleissä. Sähköinen palvelusetelijärjestelmä on jo käytössä useissa kunnissa ja sen käytöllä vähennetään hallinnollista taakkaa kunnassa. Sähköinen palvelusetelijärjestelmä mahdollistaa lakisääteisen palvelutuottajan listauksen ylläpidon ja laskutuskäytäntöjen keventymisen sekä kunnassa että palveluntuottajilla. (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2019b § 109)

Jämsän kaupungin hallintosäännössä (n.d. § 38.2.) määritellään, että palvelusetelijärjestelmään kaikkien sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta yksityiset palveluntuottajat hyväksyy palveluasiantuntija, joka myös vastaa palvelutuotannon valvonnasta. Palveluasiantuntijan tehtäviin kuuluu laajasti myös muita tehtäväkokonaisuuksia.

Opinnäytetyön tilaajana toimiva Jämsän vammaispalvelu on oma tulosalueensa Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluissa ja vammaispalvelut

vastaa myös Kuhmoisten vammaispalveluista. Vammaispalvelujen kokonaisuus muodostuu vammaispalvelun hallinnosta, sosiaalityöstä ja palveluohjauksesta, kehitysvammahuollon asumisyksiköistä Jämsässä ja Kuhmoisissa, vammaisavustajista sekä Kuhmoisten työ- ja toimintakeskus Tekevästä. Kuntoutuksen suunnittelun ja arvioinnin palvelut kehitysvammaisille henkilöille toteutetaan erityisneuvolapalveluna Jämsän Terveys Oy:n kanssa. Omaa palvelutuotantoa täydennetään ostopalveluilla yksityisiltä palveluntuottajilta, muilta kunnilta ja kuntayhtymiltä. (Jämsän kaupunki n.d.)

Vammaispalvelun palvelusetelin käyttöönoton toteutuksen kehittämistyö toteutui pitkälti vammaispalvelun toimistossa työskentelevän henkilöstön kesken. Käytämme työryhmästämmme työyhteisön arkikielessä vammaispalvelutiimi nimeä, jota käytän myös tässä opinnäytetyössäni. Tiimimme kuuluu vammaispalvelupäällikkö, kaksi vammaispalvelun sosiaalityöntekijää, toimistotyöntekijä, kaksi asumisen esimiestä sekä kaksi vammaispalveluohjaaja joista toinen olen. Jämsän kaupungin omat vammaisavustajat osallistuvat tiimin toimintaan mahdollisuuksien mukaan.

Vammaislainsäädännön uudistaminen on ollut tekeillä jo vuosia. Viimeisin lakiuudistus raukesi sote-uusituksen peruuntumisen myötä keväällä vuonna 2019. Vammaislainsäädännön uudistuksen suunnittelun lähtökohdiana on vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhdistäminen yhdeksi vammaisten henkilöiden sosiaalihuollon erityispalveluja koskevaksi laiksi (Vammaispalvelujen käsikirja, n.d.). Jämsän kaupungin vammaispalveluissa vammaisten henkilöiden palveluohjauksessa ja sosiaalityössä vastualueita ei ole jaettu perinteisesti diagnoosien mukaan kehitysvammahuollon ja vammaispalvelun vastualueisiin vaan asiakkuudet jakautuvat sosiaalityössä sukunimen kirjaimen tai asuinpaikan mukaan ja palveluohjauksessa iän mukaan. Vammaispalvelun asiakkaita ovat vammaiset henkilöt ja heidän läheistensä kanssa tehdään yhteistyötä.

Yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista (27/2016, 1 artikla) katsoo vammaisiksi henkilöiksi ne henkilöt, joiden yhdenvertaista osallistumista yhteiskuntaan pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma voi estää. Vammaispalvelun asiakkuus perustuu henkilön vammaisuuteen. Vammaispalvelulaissa vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia tavanomaisissa toiminnoissa ja ne ovat pitkäaikaisia (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 § 2). Vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa osa palveluista on tarkoitettu erityisesti vaikeavammaiselle henkilölle ja tällöin vaikeavammaisuus määritellään erikseen kunkin palvelun kohdalla. Kehitysvammahuollon palvelut perustuvat lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.

4 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT, AINEISTOT JA EETTINEN POHDINTA

Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jonka menetelmänä on toimintatutkimus. Toimintatutkimus on käytännönläheistä tutkimusta, joka pyrkii tavoittamaan arjen käytännöt ja ihmisten toiminnan siinä. Toimintatutkimuksen tavoitteena on saada käytännöissä toimivat ihmiset aktiivisesti mukaan kehittämiseen ja kiinnostumaan siitä, miten asioiden pitäisi olla. Toimintatutkimuksen tutkimuskysymykset usein ovat miten- kysymyksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, ss. 58–59). Toimintatutkimus on laadullisen tutkimuksen suuntaus, jossa olennaista on aktiivinen tekeminen ja yhteistyö tutkimuksen ohella (Kuula, 2006).

Opinnäytetyön toiminnallinen ja vammaispalvelutiimin toteuttama kehittämistyö käynnistyi palvelumuotoilutyöpajakoulutuksella syksyllä 2019. Koulutuksessa kolmen kehittämispäivän ja välitehtävien aikana tutustuttiin palvelumuotoilun periaatteisiin ja työmenetelmiin. Koulutukseen osallistui Jämsän kaupungin henkilöstöä 40 henkilöä, joista seitsemän vammaispalveluista. Koulutus oli KunTeko hankkeen kustantama ja Palvelumuotoilu Palo Oy:n toteuttama.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa kehittämistyötä tehdään palvelumuotoilun menetelmin. Palvelumuotoilussa palvelun kehittämiseen sovelletaan muotoilun prosesseja, jotka hyödyntävät käyttäjätiedon keräämistä ja jotka tuovat käyttäjän eli asiakkaan näkökulman kehittämistyön lähtökohdaksi. Muotoiluajattelussa hyödynnetään luovia työskentelytapoja, joiden avulla suunnitteluongelmiin tuotetaan uusia ratkaisuja. (Miettinen, 2016a, ss. 26–27)

Opinnäytetyön aineisto muodostuu koko opinnäytetyön tekemisprosessin aikana tehdyistä kehittämistyön dokumentista ja tuotoksista, haastatteluaineistosta sekä oppimispäiväkirjasta ja muistiinpanoista. Kehittämistyön dokumentit ja tuotokset muodostuvat palvelumuotoilun työpajakoulutuksessa tehdyistä ja niiden pohjalta jatkokehitettyistä materiaaleista ja ne ovat olleet koko opinnäytetyön prosessin ajan vammaispalvelutiimin käytettävissä, kommentoitavissa ja niitä on laadittu yhdessä.

Kehittämistyön aikana totutetun teemahaastattelun aineiston käsittelyssä käytin aineistolähtöistä analyysiä hyödyntäen teemoittelun ja grounded theoryn menetelmiä. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimuksen tehtävänasettelu ja tavoite ohjaavat analyysiyksiköiden valintaa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 108).

Teemoittelu on luonteva tapa teemahaastattelun aineiston analyysiin. Aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan, teemat, joista haastattavien kanssa puhutaan, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista. Merkityksellistä on se, mitä kustakin teemasta on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2018, ss. 114–115; ss. 123–126). Grounded theory sisältää sekä käsitteitä

että niiden välisiä merkittäviä suhteita ja teorian tavoitteena on tutkittavan ilmiön aikaan ja tilanteeseen sidottu kuvaus, joka kuvaa myös muutosta tai kehitystä (Holopainen, Puusa & Juuti, 2020, s. 249–252).

Toimintatutkimuksen prosessissa kehittämistyön suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi tapahtuvat vaiheittain ja vaiheet toistuvat. Toimintatutkimuksessa tutkija toimii kehittäjänä ja ryhmän jäsenenä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, ss. 60–61) Kehittämistyössä ryhmässä sekä kehittäjänä että toimijana toimiminen on huomioitava tutkimusetiikan ja hyvän tieteellisen käytännön näkökulmasta.

Tutkimusetiikka edellyttää ratkaisemaan aineiston säilyttämisen kysymykset, joihin liittyy osallistujien anonymiteetin säilyminen sekä tutkimuksen aikana että sen jälkeen (Vilka, 2015, ss. 47–48). Opinnäytetyöni haastatteluaineisto sekä oppimispäiväkirjat ja muistiinpanot ovat vain opinnäytetyön tekijän käytettävissä. Nämä aineistot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Hyvään tieteelliseen tutkimuskäytäntöön liittyy myös tutkimuksen avoimuus ja vastuullinen viestintä tutkimuksen tuloksista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 8). Kehittämistyön dokumentit ja tuotokset muodostuvat palvelumuotoilun työpajakoulutuksessa tehdyistä ja niiden pohjalta jatkokehittyistä materiaaleista ja ne ovat olleet koko opinnäytetyön prosessin ajan vammaispalvelutiimin käytettävissä, kommentoitavissa ja niitä on laadittu yhdessä. Kehittämistyöhön on sen kaikissa osakokonaisuuksissa osallistunut sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joille on tiedotettu opinnäytetyön prosessista ja aineistonkeruusta. Palvelusetelin käyttäjäasiakkaita ei kehittämistyöhön vielä tässä vaiheessa osallistunut.

Opinnäytetyössä on sen tekemisen kaikissa vaiheissa noudatettava hyvää tutkimusetiikkaa. Vain hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimusetiikkaa noudattaen voidaan saavuttaa tutkimustuloksia, jotka ovat uskottavia yhteiskunnassa (Vilka, 2015, ss. 52–53).

5 PALVELUSETELI SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA

Suomessa palvelusetelit otettiin ensimmäisenä käyttöön kotipalveluissa vuonna 2004 ja laajemmin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa vuonna 2009. Käyttönoton tavoitteena oli palvelutuotannon monipuolistaminen ja saatavuuden parantuminen, yrittäjyyden ja työllisyyden edistämien sekä valinnanvapauden laajentaminen (Kuusinen-James, 2016, s. 12).

Tässä luvussa kuvaan palvelusetelikokonaisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Ensimmäisessä aluvussa kuvaan mitä palveluseteli on ja nostan lähempään tarkasteluun palveluselelijärjestelmän keskeisen asiakirjan,

sääntökirjan. Käsittelen myös tarkemmin palvelusetelin arvon määräytymistä. Palvelusetelin arvo määritellään sääntökirjassa.

Ensimmäisessä alaluvussa painottuu palvelusetelin hallinnollinen käytäntö ja kustannusajattelu. Kustannussäästöt ovat olleet palveluseteliuudistuksen tavoitteena alusta asti. Hallituksen esityksessä (HE 20/2009 vp, s. 18) todetaan että onnistuneella palvelusetelin käyttöönotolla sosiaali- ja terveyspalveluissa saavutettaneen kustannussäästöjä ja pienilläkin toimintakustannussäästöillä voidaan saavuttaa merkittäviä säästöjä ja samalla kyky vastata kasvavaan palvelutarpeeseen paranee.

Toisessa alaluvussa tarkastelen palvelusetelikokonaisuutta sosiaali- ja terveyspalvelun asiakkaan palveluprosessien ja valinnanvapauden näkökulmasta. Palvelusetelilainsäädännössä yhtenä tavoitteena EU-maissa on palvelutuotannon tehostuminen ja asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen (HE20/2009 vp, s. 10). Vallinnanvapauden uskotaan monipuolistavan palvelutuotantoa ja parantavan sen laatua sekä vahvistavan asiakkaan asemaa. Vaikka valinnanvapauden lisäämistä kannatetaan laajasti, myös ristiriitaisia näkemyksiä esitetään siitä, mikä on valinnanvapauden lisäämisen tavoite. (Kuusinen-James, 2016, s. 12)

5.1 Palveluseteli, sitoumus palveluiden korvaamiseen

Suomen perustuslain (731/1999 § 19) mukaisesti jokaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kuntalaki (410/2015 § 9) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992 § 4) antavat kunnille ja kuntayhtymille mahdollisuuden hankkia järjestämisvastuullaan olevia palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta palvelusetelillä ja ostopalveluna. Nämä palvelut voivat täydentää kunnan omaa palvelutuotantoa, mutta ostopalveluiden käyttö ei poista kunnan vastuuta sen järjestämisvelvollisuuteen kuuluviin palveluihin.

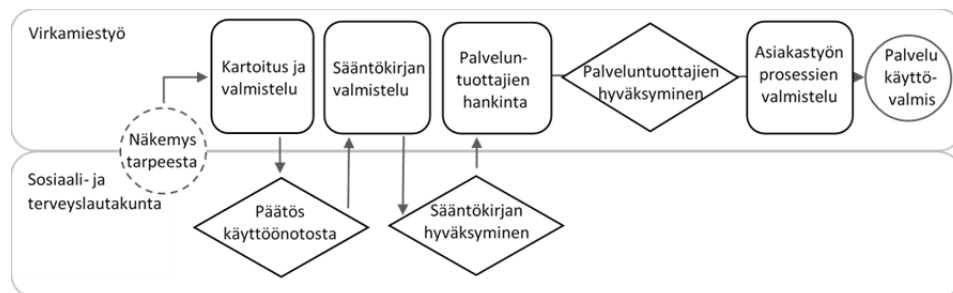
Kuntaliiton (2018) selvityksessä palveluseteli on yleisimmin käytössä sosiaalipalveluissa, mutta terveyspalvelujen palvelusetelin käyttö on lisääntynyt suhteessa enemmän edellisestä vuoden 2015 selvityksestä. Sosiaalipalveluissa palveluseteliä käytetään yleisimmin kotipalveluissa (19,7%) ja sosiaalihuoltolain mukaisessa tehostetussa palveluasumisessa (19,4 %). Vammaispalvelu- sekä kehitysvammalain mukaisiin palveluihin käytettiin palveluseteliä alle 3% palveluista. Jämsän sosiaali- ja terveystoimessa palveluseteli on palveluiden järjestämisen vaihtoehtona sekä ulkoistuissa palveluissa vanhustenhuollossa että omissa palveluissa lapsiperheiden sosiaalityössä ja nyt uusimpana vammaispalveluissa.

Palveluseteli on kunnan tai kuntayhtymän lupaus korvata palveluntuottajille ennakkoon sovittuun arvoon asti palvelut, joita sosiaali- ja terveyspalvelun asiakas tältä valitsee. Kunta päättää mitä palveluita palvelusetelillä

voidaan hankkia ja mitkä palveluntuottajat kunta hyväksyy palvelun tuottajiksi kyseiseen palveluun (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 § 2–§ 4).

Palveluseteli ei siis itsessään ole asiakkaan tarvitsema palvelu vaan yksi mahdollinen palvelun järjestämistapa. Asiakas päättää haluaako hän omat palvelunsa palvelusetelillä vai muulla järjestämistavalla. Palvelusetelilaki (569/2009 § 6) velvoittaa kunnan selvittämään asiakkaan omaa näkemystä palvelusetelin käytöstä, antamaan asiakkaalle tiedot palveluseteli kokonaisuudesta sekä tiedot vastaavista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta. Asiakasta on myös informoitava oikeudesta kieltäytyä palvelusetelin käytöstä ja oikeudesta saada kunnan ohjausta muulla tavoin järjestettyjen kunnallisten palvelujen piiriin.

Ennen kuin palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle palveluiden järjestämisen vaihtoehtona, on kunnassa tehty käyttöönottoon liittyvä valmistelu ja päätösprosessi (Kuva 1.) Palvelusetelin käyttöönottoa palvelujen järjestämisen vaihtoehtona edeltää kunnan tekemä päätös käyttöönotosta, palvelusetelin käyttöä ohjaavan sääntökirjan hyväksyminen sekä päätös palvelusetelijärjestelmän toimittajasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 § 4; § 5).



Kuva 1. Palvelusetelin käyttöönottoa edeltävä prosessi

Prosessikuvauksien ja kaavioiden tekeminen ei ole itsetarkoitus eivätkä ne vielä muuta organisaation toimintaa, mutta kuvatut prosessit tuovat järjestystä kokonaisuuden ymmärtämiseen ja tukevat kehittämistä (Laamanen, 2007, ss. 96–97). Asiakkaan tarvitsemia palveluita tuotetaan eri tavoilla ja palvelujen kokonaisuus muodostuu monien prosessien yhteisverkostona. Organisaatiossa prosessiajattelun keinoilla ja sitä kehittämällä päästään asiakaslähtöidempään kehittämiseen (Virtanen & Wennberg, 2005, ss. 32–33).

Käyttöönoton päätösprosessin kuvaaminen tuo näkyväksi käyttöönottoprosessin eri vaiheita ja virkamiestyön ja sosiaali- ja terveyslautakunnan päätösten vuorottelua ja vastuita. Rintala (2019, s. 129) toteaa kirjassaan, että palvelusetelin käyttöönottoon liittyen kunta tekee palvelusetelijärjestelmää koskevia valintoja enemmän kuin asiakas ja palveluntuottaja.

Palvelusetelin asiakaskäyttöä edeltävä prosessi alkaa siitä, että syntyy näkemys palvelusetelin tarpeesta. Aloite palvelusetelin käyttöönotosta voi tulla eri tahoilta ja kartoitus ja valmisteluvaihe on vuoropuhelua aloitteen tehneen tahon, palveluseteliä jo käyttävien tahojen ja asiaa valmistelevien virkamiesten välillä. Valmistelutyön pohjana ovat erilaiset raportit, tutkimukset ja lainsäädäntö palvelusetelistä.

Palvelusetelilain (269/2009 § 4) mukaan kunta päättää missä palveluissa palveluseteliä voi käyttää. Päätös käyttöönotosta on palvelukohtainen ja ohjaa sääntökirjan valmistelua. Sääntökirja määrittelee konkreettisesti palvelusetelikäytännön kunnassa ja sääntökirja laaditaan palvelukohtaisesti. Sääntökirjan sisällöstä tarkemmin opinnäytetyön alaluvussa 5.1.1.

Sääntökirjan hyväksymisen jälkeen käynnistyy palvelusetelin käyttöönotosta informointi ja markkinointi. Mahdollisia palveluntuottajia pyritään tavoittamaan mahdollisimman laajasti, jotta palvelusetelin tuottamisen kriteerit täyttyviä hyväksytyjä palveluntuottajia löytyisi. Palveluntuottajan vastuulla on perehtyä kunnan laatimaan sääntökirjaan ja päättää palveluseteliyrittäjäksi ryhtymisestä. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan vaatimuksiin ilmoittautuessaan palvelusetelillä palvelua tuottavaksi yrittäjäksi.

Jämsän kaupungin hallintosäännössä (§ 38.2.) määritellään, että palvelusetelijärjestelmään kaikkien sosiaali- ja terveystalouden osalta yksityiset palveluntuottajat hyväksyy palveluasiantuntija, joka myös vastaa palvelutuotannon valvonnasta.

Palvelusetelin käyttöönoton prosessin loppuun ennen palvelusetelin tarjoamista asiakkaalle on tehtävä käytännölliset toimet asiakaspäätösten toteutuksesta asiakastietojärjestelmässä. Sosiaalihuollossa asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma ja asiakkaan palvelun järjestämisen pitää perustua kirjalliseen muutoshakukelpoiseen päätökseen tai sopimukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/200 § 6; Uotinen 2009, ss. 84–85) Asiakasprosessien suunnittelun lisäksi tieto palveluntuottajista ja heidän palveluvalikoimastaan tulee olla julkisesti saatavilla ja saatavilla myös niille asiakkaille, joilla ei ole internettiä käytössä (Uotinen, 2009, s. 81). Myös palveluntuottajalistojen esilläolon kysymykset on ratkaistava ennen palvelusetelin käyttöönottoa asiakastyössä.

5.1.1 Palvelusetelin sääntökirja

Sääntökirja on kunnan laatima asiakirja, jossa määritellään kunnan, asiakkaan ja palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut sekä palvelujen toteuttamista koskevat ehdot. Sääntökirja termiä ei mainita palvelusetelilaisissa, termin on lanseerannut Sitra. Sääntökirjan sijasta osassa kunnissa on laadittu toimintaohjeet palvelusetelille. (Rintala, 2019, s. 160)

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystalvueluissa palveluseteli on käytössä vanhuspalveluissa avohoidossa sekä lapsiperheiden kotitalvelussa. Näissä palveluissa on laadittu asiakirjat palvelusetelijärjestelmän kuvaus nimikkeellä sääntökirjan sijaan. (ks. Asiointipalvelusetelijärjestelmän kuvaus; Lapsiperheiden kotitalvelun palvelusetelijärjestelmän kuvaus; Rintamave-
teraaanien ja sotainvalidien kotona asumista tukevien palveluiden palvelu-
seteli ohjekirja 2017).

Koska Jämsän kaupungin vammaispalveluissa ja Jämsän sosiaali- ja ter-
veystoimen yleisessä ohjeistuksessa (ks. Sosiaali- ja terveydenhuollon pal-
velusetelin sääntökirja 2019;) päädyttiin käyttämään sääntökirja termiä,
käytän opinnäytetyössäni sääntökirja käsitettä kaikista niistä erinimisiä
kunnan laatimia asiakirjoista, joilla se määrittää käytössään olevaa palve-
lusetelijärjestelmää.

Palvelusetelillä tuotettavaan palveluun liittyy aina asiakas, joka tarvitsee
palvelua, järjestämisvastuussa oleva kunta, joka vastaa palvelun kustan-
nuksista sekä palvelua tuottava taho (Kuusinen-James, 2012, s. 35). Palve-
lusetelin sääntökirjan tärkeä tehtävä on määritellä kaikki palveluntuotta-
jan hyväksymiskriteerit, jotka palveluntuottajan on täytettävä päästääk-
seen palvelusetelillä tuotettavien palveluiden tuottajaksi (Rintala 2019, s.
161). Vahvistettu sääntökirja toimii myös tarvittaessa asiakkaalle ja hänen
kanssaan työskentelevälle työntekijälle kuvauksena palvelusetelipalvelun
laadusta. Suomessa palveluseteli on käytössä sellaisissa sosiaalipalve-
luissa, joissa asiakkaat eivät aina kykene arvioimaan palveluntuottajan
tuottaman palvelun laatua ennen palvelusetelituottajan valintaa (Rintala
2019, s. 104).

Sitra (2011) on laatinut palvelusetelin sääntökirjalle yleisen mallin, joka toi-
mii monen kunnan sääntökirjojen pohjana. Mallissa sääntökirjan sisältö
muodostuu määritelmästä, asiakkaan aseman kuvauksesta, palveluntuot-
tajan velvollisuuksien ja kunnan velvoitteiden määrittelystä sekä verotusta
ja valvontaa koskevista sisältöalueista. Sitran sääntökirjamalli on ohjeelli-
nen ja kuntien vahvistamissa sääntökirjoissa on eroja.

Sääntökirjamallissa määritellään palveluseteliin liittyviä keskeisiä käsit-
teitä, jotka sääntökirjassa esiintyvät ja jotka ovat palvelusetelijärjestelmän
ymmärtämisen kannalta olennaisia. Palveluseteliin liittyviä käsitteitä ovat
palvelun hinta, joka on palveluntuottajalle palvelusta maksettava hinta,
kun palvelu hankitaan palvelusetelillä. Palvelusetelin arvo se hinta, jonka
kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusta. Asiakkaan omavastuu on asi-
akkaan maksama osuus palveluntuottajalle palvelun hinnasta. Asiakkaan
maksama omavastuuosuus muodostuu siis siitä osuudesta palvelun hin-
nasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata. (Melin, Koila,
Tuominen-Thuesen & Uotinen, 2012, s. 10) Palvelusetelin omavastuu-
osuutta ei voida kuitenkaan periä niissä sosiaali- ja terveystalvuelujen pal-
veluissa, jotka on määriteltty asiakasmaksulainsäädännössä maksuttomiksi
(Uotinen, 2009, s. 97).

Sääntökirjassa määritellään, onko palveluun myönnettävä palveluseteli tasasuuruinen, jolloin palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille samansuuntainen vai onko kunta valinnut palveluun tulosidonnaisen palvelusetelin, jolloin asiakkaan säännölliset tulot vaikuttavat palvelusetelin arvoon. (Melin ym., 2012, s. 10). Tulosidonnaisessa palvelusetelissä palvelusetelin arvo perustuu tulojen huomioonottamiseen ja kunta määrittelee tulorajat (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 § 3).

Sääntökirja kuvaa ja määrittelee kunnan palvelun tuottajalle asettamat kriteerit. Laki sosiaali- ja terveystalvelujen palvelusetelistä (569/2009 § 5) määrittelee palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

- Palveluntuottajan pitää olla merkitty ennakkoperintärekisteriin
- Palveluntuottajan on täytettävä lainsäädännössä kyseessä olevalle palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle asetetut vaatimukset
- Palveluntuottajan tarjoamien palveluiden on oltava vähintään sitä tasoa kuin edellytetään kunnalliselta toimijalta
- Palveluntuottajalla tulee olla riittävä vakuutusturva, joka vastaa tavanomaista vakuutusikäntää
- Palveluntuottajan täytyy täyttää kunnan asettamat muut vaatimukset, jotka voivat liittyä asiakkaiden tarpeisiin, palvelujen määrään ja laatuun tai muihin vastaaviin vaatimuksiin. Näiden vaatimusten tulee perustua puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin ja vaatimukset eivät saa olla syrjiviä

Sääntökirjamallissa palveluntuottajalle asetettavia mahdollisia muita määriteltyjä vaatimuksia ovat toimitiloille asetetut vaatimukset, ajanvaraus ja peruutusikäntöjen määrittelyt, asiakasasiakirjoja koskevat vaatimukset, asiakastytyväsyyden ja -palutteen vaatimukset sekä markkinointiin ja kunnalle tiedottamisen vaatimukset. (Sitra, 2011, s. 5)

Palvelukohtaisissa sääntökirjaosioissa määritellään tarkemmin juuri kyseessä olevaan palvelusetelillä tuotettavaan palveluun liittyviä erityiskysymykset. Näitä voivat olla asiakaskunnan tarkempi määrittely, työntekijöiden ja toiminnan sisällön erityisvaatimukset, erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi sekä palvelusetelin arvo ja hinnoittelun perusteet (Sitra, 2011, ss. 9–10).

Sääntökirjamallissa määritellään myös palveluseteliyrittäjän yrittäjän hyväksymisen peruutuksen perustelut (Sitra, 2011, s. 7). Rintalan (2019, ss 107) tutkimushavaintojen mukaan palvelusetelituottajan hyväksymien peruutuksia on tehty esimerkiksi palvelusetelipäätöksen vastaisen palvelun tuottamisen tai hyvien hoito- ja palvelukäytäntöjen vastaisen toiminnan vuoksi.

Kunnan ja palveluntuottajan välisessä yhteistyössä merkittävä asiakirja on omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on sosiaalihuollon

palveluja tuottavan palveluntuottajan laatima asiakirja, josta käy ilmi palveluntuottajan tuottamat sosiaalipalvelut ja palvelun laatua tai asiakasturvallisuutta uhkaavien häiriötekijöiden tunnistamisen, ehkäisemisen ja korjaamisen toimintasuunnitelma (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 § 6; Valvira, n.d.).

Palvelusetelituottajahakemuksessa kunnat edellyttävät palveluseteliyrittäjän lähettämään omavalvontasuunnitelman kunnalle (Rintala, 2019, s. 115). Palveluntuottajan hyvin laatima ja kunnan asianmukaisesti valvoma omavalvontasuunnitelma turvaa asiakkaan asemaa palveluissa ja tekee näkyväksi palvelutuotannon eettisyyttä. Palvelujen julkisessa järjestämisvastuussa oleva tahon on johtamisessaan toimittava yhteistyötä ja avointa tiedonvaihtoa tukevalla tavalla.

5.1.2 Palvelusetelin arvon määrittäminen

Ennen palvelusetelin arvon tarkkaa määrittelyä kunta tekee päätöksen siitä, onko setelin arvo tasasuuruinen vai asiakkaan tuloihin sidottu. Tulosidonnaisessa palvelusetelissä palvelusetelin arvo perustuu tulojen huomiointiin ja kunta määrittelee tulorajat (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 § 3). Sääntökirjassa tulee ilmetä palvelusetelin arvo ja tulosidonnaisessa palvelusetelissä myös tulorajat.

Sääntökirja sisältää tiedot palvelusetelin arvosta ja asiakkaan mahdollisista omavastuuosuudesta. Yksi palvelusetelijärjestelmän toimivuuteen vahvasti vaikuttava tekijä on palvelusetelin arvon sekä asiakkaalle mahdollisesti tulevan omavastuun määrittäminen (Rintala, 2019, s. 170).

Asiakkaan omaa maksuosuutta palvelusetelillä hankittavasta palvelusta kutsutaan omavastuuosuudeksi. Omavastuuosuus muodostuu palveluntuottajan määrittelemän hinnan ja kunnan määrittelemän palvelusetelin arvon erotuksesta. (Kuusinen-James, 2012, ss. 35–36). Palvelusetelin omavastuuosuutta ei voida kuitenkaan periä niissä sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluissa, jotka on määritelty asiakasmaksulainsäädännössä maksuttomiksi (Uotinen, 2009, s. 97).

Palvelusetelillä hankittavista palveluista ei voida asiakkaalta periä asiakasmaksua (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 733/1992 § 12). Omavastuullisissa palveluissa palvelusetelillä palvelua hankittaessa asiakkaalle tuleva omavastuun osuus voi muodostua suuremmaksi kuin asiakasmaksu olisi muissa järjestämistavoissa.

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon palvelusetelin arvoa määriteltäessä omavastuuosuus on merkityksetön koska muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta vammaispalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Vain yli

16-vuotiaiden kehitysvammaisten ylläpidosta, vammaispalvelulain päivätoiminnan kuljetuksista ja päivätoiminnan ateriosta voidaan periä maksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 733/1992 § 4).

Koska vammaispalvelun palvelusetelissä ei ole asiakkaan maksamaa omavastuuosuutta vaan palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun kunnan määrittelemällä arvolla ja arvo on palveluntuottajan saama enimmäishinta palvelusta. Näin muodostuu kunnan asettamasta palvelusetelin arvosta palvelulle hintakatto (Kuntaliitto, 2018).

Hintakatto vaikuttaa palvelun hinnoitteluun. Tehdessään palvelusetelin arvon hinnoittelua, kunta tarvitsee kokonaisvaltaista tietoa nykytilanteesta. Tietoa tarvitaan oman ja muiden kuntien palvelutuotannon kustannuksista sekä nykyisten ostopalvelujen keskimääräisistä kustannuksista (Melin, Tuominen-Thuesen & Koila, 2010, s. 5).

Kunnan oman palvelutuotannon kustannuksista tieto on periaatteessa saatavilla omasta organisaatiosta. Haasteeksi voi kuitenkin muodostua joidenkin palveluun liittyvien kustannustietojen erittely kokonaisuudesta, mikäli käytössä ei ole selkeää hinnoittelumallia. Hinnoittelumalli tarkoittaa konkreettista mallia, jolla tuotteen tai palvelun perusteltu hinta määritellään ja esitetään (TIEKE, 2005, s. 5).

Palveluihin liittyen merkittävää kuluerää on henkilöstökustannukset, jotka syntyvät työvoiman palkkaamisesta. Palkan lisäksi henkilöstökuluihin kuuluu lakisääteisiä kustannuksia kuten sairausajan, loma-aikojen, arkipyhiin sekä työajanlyhennysten palkat. (Eklund & Kekkonen, 2018, s. 120)

Palvelusetelin arvoa määriteltäessä on arvioitava palveluntuottajalle muodostuvien henkilöstökulujen suuruutta ja niiden osuutta kokonaiskustannuksista. Henkilöstökulujen suuruuteen vaikuttaa myös sääntökirjassa mahdollisesti palveluntuottajalle asetetut kriteerit henkilöstön kelpoisuusehdoista.

Palvelusetelin arvon laskemisessa huomioidaan myös palvelun tuottamiseen liittyviä epäsuoria kustannuksia ja yleiskuluja. Tällaisia ovat usein tilakustannukset, työviihtyvyyteen ja työhyvinvointiin liittyvät kustannukset, yleiset työn tuottavuutta parantavat palvelujen kustannukset kuten laitteet ja välineet, toiminnan kehittämisen kustannukset sekä johtamisen ja hallinnon kustannukset (Myllymäki, 2019, s. 43).

Kunnan omantuotannon ja palveluntuottajan tuottaman palvelun kustannusten vertailu vaatii osaamista ja uudelleen orientoitumista. Julkisen sektorin, eli kunnan määrärahabudjetointi eroaa yritysten tulosbudjetoinnista. Määrärahojen jakamiseen ja perusteluun tottuneet kunnan työntekijät kohtaavat ensisijaisesti tulostavoitteita asettavia yritysten budjetointeja. (Pellinen, 2017, s. 74)

Lisäksi kunnan on huolehdittava verorahoin tuotettavien palvelujen järjestämisessä kuntalaisten yhdenvertaisuudesta ja tasa-arvosta. Palvelusetelin arvoa laskettaessa myös kunnan sisäinen alueellinen tasa-arvo on otettava huomioon. Haja-asutusalueilla asuminen voi vaikeuttaa palvelujen saataavuutta, jos palvelusetelin arvossa ei ole huomioitu matkakustannuksia (Kuusinen-James, 2012, s. 10).

Haja-asutusalueelle palveluita tuottavia yrityksiä on vaikea löytää, kun taajama-alueen palveluissakin on tarjontaa vähän varsinkin ilta ja viikonloppu aikoina. Kunnan on onnistuttava hinnoittelemaan palvelusetelin arvo siten että se ei ole liian alhainen verrattuna palvelusetelillä tuotettavan palvelun toteutuksen kustannuksiin. Liian alhaiseksi määritelty arvo vähentää palvelua tarjoavien palveluntuottajien määrää ja voi vaikuttaa tarjolla olevien palvelujen laatuun. Toisaalta liian korkeaksi määritetty arvo on kunnalle taloudellinen rasite.

5.2 Palveluseteli, asiakkaan palveluiden järjestämistapa

Palveluseteli on osa laajasti esillä olevaa keskustelua valinnanvapaudesta. Valinnanvapausmallissa asiakas mielletään kuluttajaksi, joka tekee rationaalisia valintoja sosiaali- ja terveyspalveluista. On kuitenkin huomioitava, että palveluja valitsevista asiakkaista valtaosa tarvitsee apua arjessa selviytymiseen heikentyneen toimintakyvyn takia. (Rintala, 2019, s. 17; Palola, 2011, s. 285)

Rintala (2019, s. 179) toteaaakin, että mikäli palveluseteliä ehdottavalla ja siitä päätöstä tekevällä työntekijällä ei ole käytössä minkäänlaista kriteeristöä asiakkaan palvelusetelin käyttökyvyn arviointiin, voi seurauksena olla, ettei palvelusetelijärjestelmälle asetettuja tavoitteita saavuteta. Kriteerien ja soveltamisohjeiden puute voi johtaa myös siihen, että palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille sattumanvaraisesti saman kunnan alueella.

Sosiaali- ja terveyshuollon työntekijällä on velvollisuus kertoa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla palveluvaihtoehdoista ja niiden merkityksestä. Tarvittaessa, asiakkaan toimintakyvyn niin vaatiessa, asiaa hoidetaan yhteistyössä hänen omaisen, muun läheisen tai edunvalvojan kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 5; § 9)

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelin käytöstä ja saada ohjausta muulla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 § 6). Toisaalta työntekijällä on velvollisuus selvittää palvelusetelistä palveluiden järjestämisen tapana, mikäli palvelusetelijärjestelmä on kunnassa käytössä asiakkaan toivomissa palveluissa.

Palveluseteliä koskevan lain valmistelussa kiinnitettiin huomiota siihen, että asiakkaan valinnanvapauden vahvistuminen ja toteutuminen on kiinni

kunnan päätöksistä, joiden sisältö vaikuttaa palveluseteliyrittäjien määrään, laatuun ja monipuolisuuteen (HE20/2009vp, s. 16). Keskustelu valinnanvapaudesta ja valinnanmahdollisuuksien lisääntymisessä liitetään ihmisten osallisuuteen ja itsemääräämisoikeuteen sekä asiakaslähtöiseen palvelujärjestelmään. Vaikka valinnanvapauden korostumisessa kyse voi olla myös markkinaehtoisuuden lisääntymisestä, siitä puhutaan harvemmin. (Palola, 2011, s. 286)

Valinnanvapaus voidaan nähdä myös neutraalina käsitteenä, joka on keino vähentää eriarvoisuutta ja keino uudistaa palvelujärjestelmää. Valinnanvapauden toteuttamiseen palveluseteli on konkreettinen väline. (Rintala, 2019, s. 21) Asiakkaalla ei kuitenkaan ole ehdotonta oikeutta valita palveluseteliä palveluiden järjestämisen tavaksi, vaikka kunnassa palveluseteli olisikin käytössä. Oikeus palvelusetelin käyttöön perustuu kunnan harkintaan ja päätökseen. (Melin ym., 2012, s. 36)

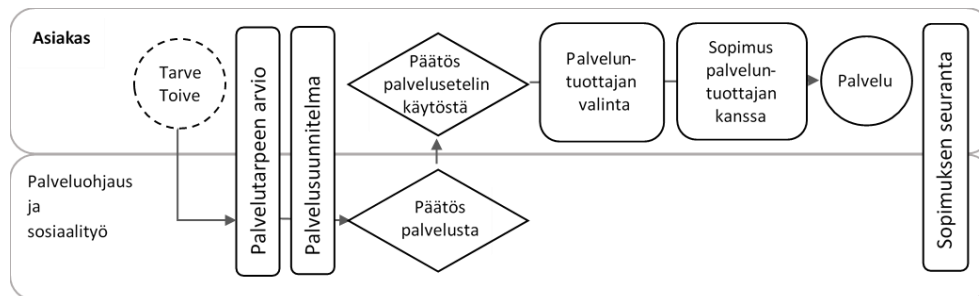
5.2.1 Palvelusetelin valinta asiakastyössä

Sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä asiakaslähtöisyyden tavoittelu on tuonut esille asiakkaan osallistumisen tärkeyden. Ilman asiakkaan sitoutumista muutostyö asiakaskeskeisempiin palveluihin ei onnistu. Tarvitaan ammattilaisia, jotka kannustavat asiakkaita aktiivisuuteen. (Suominen & Tuominen, 2007, ss. 46–47).

Palvelusetelin käytön mahdollisuus palveluiden järjestämisen tapana lisää asiakkaan aktiivisuuden ja osallisuuden konkreettisia toteuttamisen käytäntöjä. Palvelusetelin käyttöön palvelujen järjestämisen tapana sisältyy useita asiakkaan tekemiä valintoja ja päätöksiä. Pohjola (2017, s. 310) tuo esille asiakkaan aktivoimisen rinnalle myös tarpeen aktivoida palvelua ja palvelukulttuuria. Pohjola liittää asiakaslähtöisyyden asiakkaan osallisuuteen ja osallisuutta aktivoivaan politiikkaan.

Sosiaalialan ammattilainen toimii työssään palvelukulttuurin ja palvelun toteuttajana. Tässä asiakastyössä asiakaslähtöisyyden vahvistaminen vaatii työntekijältä oman asiantuntijaroolinsa reflektointia. Työntekijän on pyrittävä välttämään vahvaa roolia neuvojana ja tietäjänä, koska se ohjaa asiakassuhdetta asiantuntijakeskeiseen suuntaan. Liian varovaista ja neutraalia toimintaa on myös varottava, työntekijän on uskallettava laittaa oma asiantuntemuksensa peliin asiakastyössä. (Mönkkönen, 2007, s. 84).

Prosessikuvaus palvelusetelin valinnasta palveluiden järjestämisen tavaksi (Kuva 2.) tuo näkyväksi asiakkaan tekemiä valintoja sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisia. Prosessi käynnistyy, kun asiakkaalle syntyy hänen elämänsä liittyvä tarve tai toive, jonka hän tuo esille työntekijälle tai mahdolliselle omatyöntekijälleen. Omatyöntekijä on asiakkaalle nimetty sosiaalihuollon ammattihenkilö, jonka tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää asiakkaan palveluiden järjestymistä ja itsenäistä selviytymistä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 38; § 42).



Kuva 2. Palvelusetelin valinta palvelun järjestämistavaksi

Ennen asiakkaalle tehtävää palvelupäätöstä tehdään asiakkaan palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä viivytyksettä ja asiakkaan palvelutarpeen vaatimassa laajuudessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36). Mikäli palvelutarve täyttää palvelun myöntämisen kriteerit ja työntekijä arvioi palveluseteli sopivan asiakkaalle voidaan palveluseteli myöntää asiakkaalle (Kuusinen-James, 2012, s. 36).

Asiakkaalle on laadittava palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan kanssa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 7). Käsittelen tarkemmin asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja palvelusuunnitelmaa seuraavassa alaluvussa 5.2.2.

Kun asiakas on saanut päätöksen palvelusta ja sen järjestämistavasta hän etsii itselleen sopivan palveluntuottajan kunnan hyväksymistä palvelusetelipalveluntuottajista. Tieto palveluntuottajista ja heidän palveluvalikoimastaan tulee olla julkisesti saatavilla ja saatavilla myös niille asiakkaille, joilla ei ole internettiä käytössä (Uotinen, 2009, s. 81).

Ennen palvelun aloittamista asiakas ja palveluntuottaja laativat sopimuksen palvelun tuottamisesta. Vaikka sopimus laaditaan asiakkaan ja palveluntuottajan välillä kunnan kannattaa huolehtia siitä, että asiakkaan ja palveluntuottajan suhde on toimiva koska kunta on aina viime kädessä velvollinen huolehtimaan palveluseteliasiakkaista. (Melin ym., 2012, s. 17)

5.2.2 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Ennen asiakkaalle tehtävää palvelupäätöstä tehdään asiakkaan palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä viivytyksettä ja asiakkaan palvelutarpeen vaatimassa laajuudessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36).

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuollon keskeinen palvelutehtävä ja arvioinnin tekemisestä vastaa aina sosiaalihuollon ammattihenkilö, jolla on asiakkaan tilanteeseen tarkoituksenmukainen koulutus. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa kuitenkin aina sosiaalityöntekijä. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, 2017, s. 110)

Sosiaalihuoltolaki (1302/2014 § 3; § 8) määrittelee erityistä tukea tarvitsevaksi henkilöksi henkilön, jolla on sosiaali- ja terveystalvulujen hakemisessa erityisiä vaikeuksia. Vaikeudet voivat johtua kognitiivisesta tai psyykkisestä vammasta tai sairaudesta, päihteiden ongelmakäytöstä tai muusta vastaavasta syystä tai useammasta yhtäaikaisesta syystä. Näiden henkilöiden hyvinvointia on edistettävä ja seurattava viranomaisten yhteistyönä.

Palvelutarpeen arviointi on yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja tarvitsemasta tuesta. Jos palvelutarpeen arvioinnin tekemiselle yhteistyössä asiakkaan kanssa ei ole estettä laaditaan palvelutarpeen arviointi yhteistyönä ja arviointiin kirjataan niin asiakkaan kuin ammattihenkilön näkemykset palvelutarpeesta. Mikäli asiakas ei osallistu palvelutarpeen arviointiin, on syyt tähän kirjattava arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on viimeistään kerrottava asiakkaalle hänen oikeutensa nimettyyn omatyöntekijään. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 37; Sosiaali- ja terveystalvulinisteriö, 2017, ss. 116–117)

Vammaispalvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin kirjataan edellisten lisäksi ne toimenpiteet, palvelut ja muutokset, joilla vammaisen henkilön yhdenvertaista elämää ja toimintaa yhteiskunnan jäsenenä edistetään (Vammaispalvelujen käsikirja, n.d.). Asiakkaalla tulee olla käytettävissä hänen yksilöllisiin tarpeisiin sopiva ja riittävä työntekijän tuki koko palveluprosessin ajan (Sosnet, 2019, s. 8).

Vammaispalvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ei ole kehitetty yleistä mittaria tai työvälinettä ja usein vammaispalvelun asiakas on muidenkin palvelujen käyttäjä. Tämän vuoksi arvioinnissa käytettävistä välineistä ja menetelmistä tulisi tehdä arviointia. Pelkästään yhdellä mittarilla tai työvälineellä toteutettavaksi ei palvelutarpeen arviota vammaispalveluissa tule jättää. (Nummi-Koikkalainen, Muuri, Toikka & Sivula, 2020, s. 29).

Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan asiakkaalle suunnitelma, josta tässä opinnäytetyössä käytän termiä palvelusuunnitelma (ks. Kuva 2). Palvelusuunnitelma on opinnäytetyön tilaajan Jämsän kaupungin vammaispalvelujen käyttämä termi asiakkaille tehtävästä suunnitelmasta.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 § 39) ja lastensuojelulaissa (417/2007 § 30) asiakkaalle tehtävästä suunnitelmasta käytetään asiakassuunnitelma termiä ja vammaispalvelulaissa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 § 7). Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012 § 16) käyttää palvelusuunnitelma nimeä suunnitelmasta. Kaikissa näissä laeissa todetaan, että suunnitelma on asiakkaalle laadittava, mikäli suunnitelman teko ei ole ilmeisen tarpeetonta. Ja suunnitelma on laadittava yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Asiakkaalle tehtävän suunnitelman sisältöä määritetään tarkimmin sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 § 39) ja tämä määrittely on lähtökohta asiakasta koskeville suunnitelmille. Suunnitelmaan kirjataan aina palvelutarpeen arvioinnin edellyttämällä tavalla

- tuen tarve
- arvio tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä
- arvio palveluiden alkamisajankohdasta ja kestosta
- asiakkaan vahvuudet ja voimavarat
- tavoitteet
- yhteistyöverkostot
- suunnitelman seuranta

Asiakassuunnitelman laadinnan tulee olla prosessi, jossa asianomaiset arvioivat elämäntilannettaan ja selvittävät keinoja myönteisten muutosten aikaansaamiseksi sosiaalityöntekijän tai muun sosiaalihuollon ammattilaisen avustuksella ja tuella. Pääsääntöisesti suunnitelman laatii asiakkaalle nimetty omatyöntekijä, joka myös huolehtii ja vastaa asiakkaan tukena siitä, että palvelut toteutuvat sovitulla ja vaikuttavalla tavalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, ss. 119–120)

Asiakastyössä sosiaalihuollon henkilöstön on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja tarvittaessa on käytettävä tulkkia tai huolehdittava tulkitsemisesta. Työntekijällä on myös vastuu siitä, että asiakas ymmärtää riittävästi itseään koskevan asian sisällöstä ja merkityksestä. (Hallintolaki 434/2003, s. § 9; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, s. § 5)

Rintala (2019, ss. 312–313) tuo esille huomion palvelusuunnitelman laadintaan ja palvelusetelin valintaan liittyvästä epäkohdasta. Asiakkaalla on liian vähän aikaa valinnan ja päätöksen tekemiseen, jos valinta täytyy tehdä palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä. Mikäli asiakkaalla olisi aikaa pohtia valintaansa hänen valintansa voisi olla eri.

Palvelusuunnitelman laadintaan on siis varattava riittävästi aikaa ja jos asiakkaan palvelutarve edellyttää muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, ovat nämä tahot velvollisia osallistumaan pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41; Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010 § 32)

Nummi-Koikkalainen ym. (2020, s. 29) toteavat, että valtakunnallisesti vammaispalvelun palvelusuunnitelmia ei tilastoida, mutta Puumalaisen (2003) kunnille ja vammaispalvelun käyttäjille tehdyssä tutkimuksessa muita palvelunkäyttäjiä tyytyväisempiä olivat ne asiakkaat, joille palvelusuunnitelma oli laadittu ja jotka tiesivät sen olemassaolosta.

6 KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS

Toiminnallisessa kehittämisessä tärkeä vaihe oli palvelumuotoilun työpajakoulutus syksyn 2019 aikana. Koulutuksessa tutustuttiin palvelumuotoilun periaatteisiin ja tehtiin konkreettisia kehittämistehtäviä ja palvelumuotoiluun liittyviä menetelmäkokeiluja. Palvelumuotoilussa palvelun kehittämiseen sovelletaan muotoilun prosesseja, jotka hyödyntävät käyttäjätiedon keräämistä ja jotka tuovat käyttäjän eli asiakkaan näkökulman kehittämistyön lähtökohdaksi. Muotoiluajattelussa hyödynnetään luovia työskentelytapoja, joiden avulla suunnitteluongelmiin tuotetaan uusia ratkaisuja. (Miettinen, 2016a, ss. 26–27)

Jämsän kaupungin vammaispalvelutiimistä palvelumuotoilun työpajakoulutukseen osallistui neljä henkilöä ja kaksi asumispalvelujen ohjaajaa. Opiskelijaroolini palvelumuotoilun työpajakoulutuksen aikana mahdollisti koulutuspäivien materiaalien ja välitehtävien kirjaamisen ja visuaalisen ilmeen työstämisen tarkemmin kuin työroolissa olisi ollut mahdollista. Näin opiskeluni toi lisäresurssia kehittämistyöhön ja kehittämistyö tuotti aineiston opinnäytetyöhöni.

Kehittämistyön osakokonaisuuksien kuvauksessa en ole tavoitellut ulkopuolista ja objektiivista kehittämistyön kuvausta vaan kehittämistyön kuvaus on tulkintaani prosessista, jossa omia kokemuksiani ja tunteitani on näkyvissä. Vilkkä (2020, s. 58) kirjoittaa Lindh (2015) viitaten, että toimintatutkimuksessa tutkijan oman roolin ja kokemusten näkyminen kirjoittamisessa on olennaista, jos ne vaikuttavat aineiston käsittelyyn ja tulkintaan.

Palvelumuotoilu on julkisen sektorin kehittämistyössä suosituksi noussut keittämistapa. Suosiota selittää palvelumuotoilun selkeä prosessi ja helpokäyttöiset menetelmät, jotka sopivat kehittämistyön asiakaslähtöiseen arvoajatteluun (Ojasalo ym., 2014, s. 71). Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluissa palvelumuotoiluun kehittämismenetelmänä aloitettiin tutustumaan työpajakoulutuksessa vammaispalvelutiimin toimesta. Palvelumuotoilun hyödyntäminen asiakaslähtöisessä kehittämisessä on vielä vammaispalvelutiimissä alkuvaiheessa ja palvelumuotoilun työpajakoulutuksessa harjoitustehtävät liittyivät palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheisiin. Toisaalta palvelumuotoilun työpajakoulutus antoi mahdollisuuden tutustua koko palvelumuotoilun prosessiin.

Palvelumuotoiluprosessin neljä päävaihetta tiivistetään löydä vaiheeseen, jossa kerätään tarvittavaa tietoa, määrittely vaiheeseen, jossa kertynyttä tietoa analysoidaan, kehitä vaiheeseen, jossa ideoidaan ja kokeillaan uusia ratkaisuja sekä neljänteen tuota ja toteuta vaiheeseen, jossa palvelu toteutetaan (Koivisto, 2019, ss. 42–43; Innanen & Komulainen 2019a). Miettisen (2016, s. 35) mukaan palvelumuotoilun prosessiin vaikuttavat myös käytetyt muotoilun visualisoinnin menetelmät, jotka valikoituvat kehittämistyön mukaan.

Palvelumuotoilua käytetään sekä uusien palvelujen ideoinnissa että jo olemassa olevien palvelujen kehittämisessä. Palvelumuotoilulle on tyypillistä jatkuva kehittäminen kulttuurisen, sosiaalisen ja taloudellisen murroksen kokonaisuudessa (Tuulaniemi, 2011, ss. 21–24). Vammaispalvelutiimin kehittämistyö palvelusetelin käyttöönottoon ja jatkossa asiakkaan palvelusetelin valintaan liittyen on juuri mainittua jatkuvaa kehittämistä vaativaa sekä sosiaalisessa, kulttuurisessa että taloudellisessa kontekstissa. Kehittämistyömme hyödynsimme muissa Jämsän sosiaali- ja terveystalouksissa käytössä olevien palvelusetelien työntekijäkokemuksia ja palvelumuotoilun kokeilut tukivat kehittämistyön suuntautumista asiakaslähtöisempään suuntaan.

Vaikka palvelumuotoilun perusta on vahva asiakaslähtöisyys, ei palvelumuotoilun käyttö kehittämistyössä takaa hyviä asiakaskokemuksia ja asiakaslähtöisyyttä sellaisenaan vaan se vaatii koko organisaation kaikkien tasojen sitoutumista asiakaslähtöisyyteen (Matveinen & Koivisto, 2019, s. 166). Palvelusetelijärjestelmässä asiakaslähtöisyys on niin vahva lähtökohta jo lainsäädännössä ja valinnanvapauden korostamisessa, että palvelusetelin käyttöönoton kehittämistyöhön asiakaslähtöisyys oli helppoa liittää.

Kehittämistyömme palvelumuotoilun työpajakoulutuksen käynnistyi asiakastyypin hahmottelulla ja asiakasymmärryksen keräämisellä. Kehittämistyön kokonaiskuvaa hahmottelimme kehittämiskanvaasin avulla. Kanvaasin kokoaminen yhdessä ja sen muotoileminen visuaaliseen muotoon selkeytti kehittämistyömme suuntaa.

6.1 Kehittämiskanvaasi

Palvelumuotoilutyöpajakoulutuksen ensimmäisenä välitehtävänä kokosimme ohjeen mukaan tiimin näkemystä kehitettävän palvelun nykytilasta käyttäen apuna kehittämiskanvaasia. Kanvaasissa (Liite 1.) koottiin strukturoidusti tietoa kehittämistyöhön liittyen ja samalla yhteinen näkemys kokonaisuudesta varmistui. Vaikka yhteisessä kehittämisessä tavoite on yhteinen ja siitä ollaan samaa mieltä, on tavallista, että työskentelyn edetessä pintaa syvemmälle myös tavoitteeseen pääsemisen keinoista on haettava riittävä yhteisymmärrys (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen, 2019, ss. 27–28).

Kehittämiskanvaasin kokoamista tapahtui palvelumuotoilun työpajapäivien aikana ja vammaispalvelutiimin omissa tapaamisissa. Kanvaasin sisältöjen kirjaaminen yhteistyöskentelyn pohjalta ja visuaalisen ilmeen luominen oli minun vastuullani. Selkeä tehtäväjako ja kirjaamiseen osoitettavissa oleva opiskelijatyön resurssi vapautti työskentelyä ja visuaalisen ilmeeseen panostaminen oli paitsi tekijälle hauskaa myös kokonaisuutta sel-

keyttävää. Kanvaasin kokoamisella tavoiteltiin kehittämissuunnitelman tavoitteiden kiteyttämistä ja suunnitellaan seuraavia kehittämistyön askeleita (Innanen & Komulainen, 2019b).

Palvelumuotoiluprosessin soveltamisessa keskeistä on palvelun käyttäjien, asiakkaiden profilointi, palvelun katsominen asiakkaan silmin ja empatia asiakasta kohtaan. Muotoiluprosessissa yhteiskehittämistä asiakkaan kanssa tehdään koko prosessin ajan ja työskentelyyn kuuluu visualisointi (Miettinen, 2016a, s. 34). Vammaispalvelun palvelusetelin palvelumuotoiluun ei käyttäjäasiakkaita osallistunut. Palvelusetelin käyttäjiä ei vielä ole, koska palvelu on vasta alkanut. Myöhemmin kevään 2020 aikana palvelusetelipalvelujen jo käynnistettyä yhteiskehittäminen yhdessä käyttäjäasiakkaiden kanssa estyi koronaepidemian poikkeusolojen vuoksi.

Vammaispalvelutiimin kehittämiskanvaasin asiakasprofilointi ja asiakkaan unelmien ja tavoitteiden kuvaus on työntekijöille kertyneen asiakastyönkokemuksen ja asiakasyhteistyön pohjalta koottu ja yleistetty. Valitsimme kanvaasiin asiakkaan unelmien ja tavoitteiden kirjaamiseen minämuotoisen kirjaamisen vahvistaaksemme asiakaslähtöisyyttä.

Asiakasryhmät kuvasimme asiakkaan toimintakyvyn ja tuentarpeen pohjalta. Tämä asiakasryhmien kuvaus toimii molempien Jämsän vammaispalveluissa käyttöön otettujen palvelusetelien asiakasryhmittelynä. Syvempään asiakaspersoonien ja -tyyppien ryhmittelyyn emme tässä vaiheessa kehittämistä uppoutuneet.

Kanvaasiin kootaan myös tietoa asiakaskokemuksen nykytilanteesta, sen vahvuuksista, kipupisteistä ja huomiota vaativista seikoista. Asiakaskokemuksen nykytilanteen hahmottelu ja yhteisen näkemyksen kiteyttämien kanvaasin vaatimaan tiiviiseen sanalliseen muotoon selkeytti kokonaiskuvaa ja aukaisi myös niitä palvelusetelin käyttöönottoon liittyviä kokonaisuuksia, joita emme tehneet koko tiimin voimin. Näitä isoja ja merkittäviä kokonaisuuksia olivat sääntökirjojen valmistelu ja sähköisen palvelusetelijärjestelmän hankinnan valmistelu. Asiakaskokemuksen nykytilanteen kuvauksessa selkiytyi myös kehittämistyöhömme vaikuttavat, meistä riippumattomat päätökset ja päätösprosessit.

Palvelusetelillä tuotettavaan palveluun liittyy aina asiakas, joka tarvitsee palvelua, järjestämisvastuussa oleva kunta, joka vastaa palvelun kustannuksista sekä palvelua tuottava taho (Kuusinen-James, 2012, s. 35). Kehittämiskanvaasissa kehitettävään palveluun liittyvien sidostyhmien ja yhteistyökumppaneiden tunnistaminen on välttämätöntä, kun palvelun yhteiskehittämisen toteutusta suunnitellaan. Yhteiskehittämisessä kehittämistä tehdään ja ratkaisuja etsitään yhdessä kaikkien niiden kanssa, joihin kehittäminen vaikuttaa. (Kurronen, 2015, ss. 40–41)

Vaikka vammaispalvelutiimi ei kehittämistyön tässä vaiheessa käynnistänyt palvelun kehittämistä yhteiskehittämisellä, sidostyhmien nimeäminen

varmisti palvelun kehittämisen tarkastelua sidosryhmien näkökulmasta. Myös olemassa olevien ratkaisujen tunnistaminen ja niihin perehtyminen saatavilla olevan materiaalin pohjalta vei kehittämistyön käytäntöjä eteenpäin.

Kanvaasin kokoamisella tavoitellaan kehittämissuunnitelman tavoitteiden ki-teyttämistä ja suunnitellaan seuraavia kehittämistyön askeleita (Innanen & Komulainen, 2019b). Vammaispalvelutiimin kanvaasityöskentelyn tulok-sena kehittämistyön tavoite tiivistyi palvelusetelin käytännön ja käyttöö-noton kehittämiseen Jämsän kaupungin vammaispalveluissa ja toimivan palvelusetelin käyttäjän palvelupolun kuvauksen laatimiseen. Kokosimme myös suunnitelmaa tiedon keräämiseen ja päädyimme toteuttamaan haastattelun. Haastattelut toteutettiin opinnäytetyöni osana ja haastatte-lujen tarkempi kuvaus on alaluvussa 6.3.

Palvelusetelien sääntökirjat hyväksyttiin ja sähköisen palvelusetelijärjes-telmän käyttöönotosta päätettiin Jämsän sosiaali- ja terveyslautakunnassa loppuvuodesta vuonna 2019 (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2019b § 109; Sosiaali- ja terveyslautakunta 2019c § 110). Tämän jälkeen päästiin aloitta-maan palvelutuottajien hankintaa ja tapaamisia.

6.2 Kuvakäsikirjoitus

Kuvakäsikirjoitus on sarjakuvamuotoon kuvattu kokonaisuus, joka hah-mottaa asiakkaan arkeen liittyvän tilanteen tai tapahtuman kulkua. Kuva-käsikirjoitus soveltuu uuden palvelun testausvaiheeseen, jossa ideaa muo-kataan palvelukonseptiksi (Miettinen, 2016, ss. 35–36; Innanen & Komu-lainen, 2019b). Palvelun konseptoinnissa palvelun käyttäjän tarpeita kuva-taan ja siihen liittyvää tietoa kerätään hyödyntämään kehittämistä. Kon-septointi esittää palvelun keskeisiä ominaisuuksia, vaikka ei vielä määritä palvelua kokonaisvaltaisesti. (Kalliomäki & Ruuska, 2016, s. 107)

Kuvakäsikirjoituksessa hyödynnetään tarinallistamista, jossa tavoitteena on luoda juonellinen tarina, jota seuraamalla asiakas etenee palvelun vai-heesta toiseen (Kalliomäki, 2014, s. 151). Kuvakäsikirjoituksella ja tarinal-listamisella on paljon yhteistä myös sosiaalisen tarinan kanssa. Sosiaalisella tarinalla voidaan opettaa sosiaalisia taitoja tekemällä sosiaalista tilannetta tutuksi etukäteen (Senso, n.d.; Autismiliitto, n.d.) Vammaispalvelun palve-lusetelin kehittämistyössä kuvakäsikirjoituksen hyödyntäminen oli luonte-va, koska vammaispalvelun asiakastyössä joidenkin asiakkaiden kanssa sosiaalisten tarinoiden käyttö on yleistynyt.

Kuvakäsikirjoituksessa käytettiin asiakaspersoonan näkökulmaa tarinan kertojana. Tämä vahvistaa osaltaan palvelun kehittämisen asiakaslähtöi-syyttä ja auttoi konkreettisesti havainnoimaan palvelusetelin valintaan liit-tyviä kokonaisuuksia asiakkaan näkökulmasta. (Kuva 7.)



Kuva 7. Kuvakäsikirjoitus palvelusetelin valinnasta palvelujen järjestämisen tavaksi

Kuvakäsikirjoitus selkeytti myös palvelusetelin valintaan liittyviä palvelutuokioita ja kontaktipisteitä. Palvelutuokiolla tarkoitetaan asiakkaan ja palvelun tuottajan tärkeitä kohtaamisia, joissa palvelun kannalta oleellista vuorovaikutusta tapahtuu. Jokaiseen palvelutuokioon sisältyy useita kontaktipisteitä, joissa asiakas kokee palvelun konkreettisesti (Koivisto, 2016, s. 49; 51). Konkreettinen kontaktipiste on esimerkiksi palvelusta annettava esite.

6.3 Haastattelu

Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa näimme tarpeelliseksi tiedon keräämisen niiltä Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen työntekijöiltä, jotka työskentelevät palveluseteliä käyttävillä toimialoilla ja työtehtävissään osallistuvat palvelusetelien hallinnolliseen prosessiin. Valitsimme tiedonkeräys tavaksi haastattelun ja opinnäytetyöni mahdollisesti haastattelun toteutuksen teemahaastatteluna.

Teemahaastattelu etenee etukäteen suunniteltujen teemojen varassa haastattelu tilanteessa muodostuvan järjestyksen mukaan. Tavoitteena on tuoda tutkittavien ääni kuuluviin. Haastattelijan vastuulla on huolehtia, että kaikissa haastatteluissa käsitellään etukäteen valitut teemat. (Hirsijärvi & Hurme, 2004, s. 47–48)

Vammaispalvelun palvelusetelin käyttöönottoon ja käytäntöihin liittyvän teemahaastattelun teemat laadittiin vammaispalvelutiimissä kehittämiskanvaasin laadinnan jälkeen. Teemahaastattelun rungon (Liite 2.) muodos-

tivat teemat työntekijöiden käytännön kokemuksista palvelusetelistä, palvelusetelistä saadusta palautteesta ja terveisistä, joita haastateltavat halusivat lähettää vammaispalvelutiimille kehittämistä varten. Haastattelun teemat olivat haastateltavilla tiedossa ennen haastattelua.

6.3.1 Aineiston hankinta ja analyysi

Lähetin haastattelupyynnön haastateltaville sähköpostitse ja lähestyin sen jälkeen heitä puhelimitse. Sähköpostiviestissä esittelin itseni ja opinnäytetyöni, johon haastattelu liittyi. Kerroin myös osallistumisen vapaaehtoisuuden, aineiston käsittelyn ja hävittämisen haastattelujen valmistumisen jälkeen. Puhelinkeskustelussa vastasin tarkempiin kysymyksiin liittyen haastatteluun ja opintoihini sekä sovimme yhdessä haastattelujen toteutustavasta ja paikasta.

Haastateltavaksi pyysin Jämsän sosiaali- ja terveystalouksissa käytössä olevien palvelusetelien parissa työskenteleviä ammattihenkilöitä. Haastattelupyynnöt lähetin yhdelletoista henkilölle, joista kymmenen osallistui haastatteluun. Haastatteluista kolme toteutui puhelimitse, neljä haastattelua toteutui yksilöhaastatteluna ja yksi haastattelu kolmen hengen ryhmähaastatteluna. Puhelinhaastatteluista kirjasin mahdollisimman tarkat muistiinpanot jo puhelun aikana ja täydensin niitä heti haastattelujen jälkeen. Muut haastattelut nauhoitin ja litteroin heti haastattelujen toteuttua ennen seuraavan haastattelun toteutusta. Kirjoitettuna tekstinä aineistoa muodostui 32 sivua.

Teemahaastattelun aineiston analyysin valintaa harkitsin pitkään. Aineiston analysointi teemoittelun avulla oli minulle tuttua aikaisemmasta AMK opintojeni opinnäyttyöstä. Lisäksi käytin grounded theoryä analyysin välineenä. Grounded theory on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jossa aineisto ohjaa tutkijan tekemiä luokitteluja ja aineiston pohjalta pyritään käytännöllisiin johtopäätöksiin. Teoria sisältää sekä käsitteitä että niiden välisiä merkittäviä suhteita. Grounded theoryn tavoitteena on tutkittavan ilmiön aikaan ja tilanteeseen sidottu kuvaus, joka kuvaa myös muutosta tai kehitystä (Holopainen ym., 2020, s. 249–252).

Leikittelin aluksi aineiston kanssa kokeillen molempia analyysitapoja. Aloitin aineiston käsittelyn käyttämällä teemoittelua osaksi sen tuttuuden vuoksi ja toisaalta teemoitteluun aineiston koko oli riittävä. Aineiston kokoa laadullisessa tutkimuksessa määrittelee tutkimusresurssit ja tutkimuskohde. Kun haastatteluissa esiin nousevat asiat alkavat toistua on aineisto riittävä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, s. 179; ss. 181–182)

Teemoittelu on luonteva tapa teemahaastattelun aineiston analyysiin. Aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan. Aineisto käsitteellistetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin eli teemoihin, alkupeleistä aineistoa kunnioittaen. Teemat, joista haastateltavien kanssa puhutaan, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista. Merkityksellistä on se, mitä

kustakin teemasta on sanottu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, ss. 114–115; ss. 123–126).

Aloitin aineiston käsittelyn poimimalla litteroidusta tekstistä kokonaisia sanataarkkoja ilmaisuja ja vein ne excel-taulukkoon aina yhden ilmaisun yhdelle riville. Tämän jälkeen yleistin ja pelkistin ilmaisuja. Ensimmäisen pelkistyskerran jälkeen aineisto alkoi ryhmittyä karkeasti lajitellen asiakastyötä ja hallinnollista työtä koskeviin ilmaisiin. Palveluntuottajia koskevia ilmaisuja oli aluksi molemmissa ryhmissä, mutta niiden erottelu omaksi ryhmäksi selkeytti aineistoa. Pelkistetyistä ilmaisuista muodostui aineiston analyysissä johtamisen, käytännön asiakastyön ja palveluntuottajayhteistyön teemat (Kuva 8.).

Ilmaisuja	Pelkistys	Teema
joten senkään sisällöstä me ei tiedetä yhteen mitään prosessi on todella hajanainen et se ei ole looginen millään tavalla ja sellainen pitäisi tulla myös meidän tietoon meiltä niinku puuttuu siitä prosessista se jatkumo että ei mulla oo mitään käsitystä paljonko rahaa on eli tämä meidän tieto perustuu mutuntutumaan mutta mä epäilen että se ei koskaan toteutunut ja kerroin voisi miettiä sitä milloin päätös päättyy ettei olis sitä mietittävä miten se valvonta, että toimii jos sitä tilastoitais, toistaiseksi ei ainakaan sellaista pyyntöä ei ole tullut selkeet ohjeet miten tää toimis se on niinku semmonen a ja o kai se toimii nyt sen takia ku meitä on niin vähän	Toiveita nykyiseen tilanteeseen	Johtaminen
kuka ne korvaa ei kukaan vastaa ei erikseen kirjata tai seurata, sitä en oo tehny Mä oon kysynyt sitä kyllä, mutta vastausta ei tuu tota mä yritän pysyä kärryillä sillä konstilla, että onko se meidän tehtävä, kukaan ei ole ottanut kantaa. riippuen kenenkä tai millä tasolla sitten kunkin osalta toimitaan ja sitten lukee kyllä siellä meidän nettisivuilla, ainakin ennen luki	Epätietoisuutta vastuista	
mut on niitä yksittäisiä jossa se hyvin se ennaltaehkäisevä ote on se sitten puhelimitse tai kotikäynnillä niin ainahan se arvioidaan koska se perhetilanne voi olla niin monisynen ja haastava ja sit täytellään ja kysellään sitä vastuuta jos selkeesti on nähtävissä että pystyy tekemään ratkaisuja musta tuntuu se sopis tälle asiakasperheelle niin tottakai jos ei oo kun yhdellä yrittäjällä antaa niinku tunteja johonkin kohtaan kyllä mä kysyn et haluutko soitella vai toivotko että suosittelen sitä myös yritän sanoa asiakkaille, jos te haluatte niin oo se on aika hankala laittaa häntä yksin kattoon koska kun se sopimus uusitaan niin pidetään se palaveri koska jos joskus tulee tosi äkillinen aloitus juttu, niin eihän silloin ehi pitää sit seurantalaverissa sitten käytehteitä ja sitä käydään läpi ei oo systemaattista ja se on niinku siitä yrittäjän aktiivisuudesta kiinni mutta silloin meille muille ei sitä tasia tule me ei päästä käymään keskustelua minkälaisista kokemusta yrittäjällä on haluais sillai yhteisesti ja kootusti yrittäjien kanssa käydä sitä läpi on niin pidetty että kun hänen asiakkaakseen on päässy niin ei se lista kerro sitä mikä se on se työtilanne palveluntuottajalla on kutsuttu käymään toimistolla ja siinä on käyty sitä keskustelua meillä ei oo niinku kaupungin puolelta sovittu millä tarkuudella on eroja osaa misalueissa ja koulutuksissa ja peruskoulutuksissa piti olla kolme uutta yrittäjää, ei kukaan oo käytettävissä kuitenkaan yhteydenottoja suoraan yrittäjiltä ja kysyy että vähän sitä et ryhtyiskö vai pitää sit vain puhua auki... kaikki ei aina huomaa	Palvelusterpeen arviointi	
	Asiakkaan tukeminen	Käytännön asiakastyö
	Palvelusuunnittelu	Palveluntuottajayhteistyö
	Palveluntuottajien tapaaminen	
	Käytännön toiminta-tavat	
	Uudet palveluntuottajat	

Kuva 8. Aineiston ensimmäisen vaiheen teemoittelu

Teemat tuntuivat aineiston kokonaisuuteen nähden itsestään selviltä ja jättivät aineistosta pintapuolisen kokonaiskuvan. Tämän vuoksi uskaltauduin grounded theoryn innoittamana tarkastelemaan muodostuneita teemoja myös niiden välisten suhteiden näkökulmasta.

Grounded theoryn straussilaisessa lähestymistavassa aineiston käsittely tapahtuu kolmivaiheisen aineiston koodauksen pohjalta. Vaiheet ovat avoin koodaus, jossa etsitään aineistosta alustavia ilmiötä kuvaavia käsitteitä ja luokitellaan niitä. Sen jälkeen tapahtuvassa aksiaalissa koodauksessa jatketaan alustavan luokittelun käsitteiden täsmentämistä kiinnittämällä erityisesti huomiota niiden välisiin suhteisiin. Kolmannessa selektiivisen koodauksen vaiheessa etsitään kategorioita yhdistävää ydinkategoriaa ja kategorioiden välisiä yhteyksiä. (Holopainen ym., 2020, s. 257–259)

Palasin aineiston käsittelyn ensimmäiseen vaiheeseen, jossa yksi muokkamatonta ilmaisu oli aina yhdellä rivillä. Hyödynsin grounded theoryn ensimmäisen avoimen koodauksen aineistoksi teemoittelussa muodostuneita teemoja. Merkitsin alkuperäisiin ilmaisuihin sen teeman, johon ilmaisu mielestäni ensisijaisesti kuului ja jatkoin sen jälkeen ilmaisujen tarkastelua yksi teema kerrallaan. Kävin ilmaisut uudelleen läpi etsien mainintoja tai viittauksia toisiin teemoihin. Tavoitteena oli grounded theoryn mukaisesti tarkastella mitä vuorovaikutuksellisia tekijöitä palvelusetelijärjestelmän totutuksen ilmiöön liittyy. (ks. Holopainen ym., 2020, s. 258).

Tämän jälkeen muodostin ilmaisuista ryhmät sen mukaan minkä teemojen välisiä suhteita ne kuvasivat. Monet ilmaisuista kuvasivat kaikkien kolmen teeman välisiä suhteita jolloin pyrin löytämään ensisijaisen ryhmän johon ilmaisu mielestäni liittyi ja liitin ilmaisun siihen. Joidenkin ilmaisujen kohdalla liitin saman ilmaisun useampaan ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kokosin ilmaisuja johtamisen ja käytännön asiakastyön ilmaisuista ja muodostin ilmaisuista suhteita kuvaavia täsmennyksiä (Kuva 9.)

ILMAISU:		
yksi niistä on soittanut eilen tiiä mikä on tilanne nyt		
joksus sano et oliskohan siellä avissa ruuhkaa vai onko siellä jotain tietoo mitä meillä ei oo miks se asia ei oo edennyt		
me ei tietä, et meiat on kyll aika sillain jätetty, koen itse ulkopuolelle		
meillä on vähän tietoo siitä prosessista mikä tapahtuu ennen kun palveluntuottaja on valittu		
et mikäs tää on, mut meitä ei pyydetty siihen		
joten senkään sisällöstä me ei tiedetä yhteen mitään		
tää on hasu kohta, meille ei oikeesti ole sovittuja käytäntöjä tämän asian tiimoilta		
mulle ei oo tullu mitään viestiä tai s-postia ku suullisesti tai mitä on niinku		
paitsihan että tässä on noin vuosi sitten, mähän keräsin sitä palautetta mitä on tullu, ei oo kuulunu		
ei ainakaan takautuvia päätöksiä. koska siitä on sellanen soppa oikeasti...		
niin ruvetaanko soitteleen kaikille asiakkaille et sulla olis oikeus		
onko se meidän tehtävä, kukaan ei ole ottanut kantaa		
Mä oon kysynyt sitä kyllä, mutta vastausta ei tuu		
ja meidän työaika ei musta riitä tommoseen		
et on meiltäkin joskus jotain kysyty, me ei vaan sitä enää muisteta mitä on kysytty		
mä en tiedä sitä prosessia et minkä verran heillä on ollut sitä pohjatietoa		
meltä niinku puuttuu siitä prosessista se jatkumo että kohta, että minkä se toimistotyöntekijä tekee		
se olisi sitten ajankohtaista jos sitä tilastoitais, toistaiseksi ei ainakaan sellaista pyyntöä ei ole tullut, että niitä tilastoitaisiin		
minä pidän exceliä ja josta minä sitten tonne hallintoon ... käytännössä joka niitä tietoja kysyy		
ku me luotiin ne niinku tyhjistä ja me ollaan jouduttu pikkasen niitä tarkeastelemaan ja niinku näin		
siinä on kyllä varmaan meidän arvio isossa roolissa		
kyllähän me sitä ohjetta joudutaan venyttään ja paukuttaa aika lailla jotta se tulee järkeväksi		
me ei päästä käymään sitä keskustelua minkälaista se kokemusta yrittäjällä on		
Suhteita kuvaavia täsmennyksiä:		
Johtaminen	Jatkon suunnitteluvastuu? Yhteistyön tarve Epäselvyys toimintatavasta Ulkopuolisuus / tiedon tarve Epätietoisuus tilanteesta Käytännön vastuunjaot	Käytännön asiakastyö

Kuva 9. Johtamisen ja käytännön asiakastyön suhteita

Toisen ryhmän muodostivat käytännön asiakastyön ja palveluntuottajayhteistyön ilmaisujen ryhmä (Kuva 10.) ja ilmaisuista tiivistetyt suhteiden täsmennykset.

ILMAISU:		
on kokenut et vaikka tuntee jonkun meistä yhden niin se on ollut hänestä riittävä		
meillekö ilmottaa kun tulee uus – en osaa sanoa...		
musta tuntuu et se palaute, se toimii nyt sen takia ku meitä on niin vähän jotka tekee sitä		
ja varmaan niinku tökkää meihin se palaute mitä tulee että se ei sitten hyvässä ja pahassa se ei mee mihinkään tietä sitten		
mä en tiedä kuinka hyvin palveluntuottajat tietävät tästä muutoksesta mä oon nyt niille...		
se ohjeistus ei palvele lainkaan taas sitä arkea mitä me kohdataan siinä		
aina muistuttelee, että palveluseteli päätös on päättymässä		
siis seteli on, sitähan kehitelty tässä pikkuhiljaa toimivammaksi		
seteli ei vastaa siihen tarpeeseen riittävän hyvin että siinä olis omanlaiset saraket että		
kysynyt, et mikä niiden kokemus on tästä arjesta kun ne joutuu järjestään		
onhan meillä nyt kun tää on sen verran kauan ollut niin onhan tää läpi lyönyt		
epäviraalisesti oon saanu kyllä vaan kiitosta et tää on ollu hyvä systeemi ja niinku on koettu tarpeellisena		
et sen takii sitä pikkasen saattaa sitä ohjata että näille henkilöille ensisijaisesti kannattaa ja		
ja kyllä niitä sit seurantalpalverissa sitten käyteänteitä ja sitä käydään läpi ja sitä yhteydenpitoon		
tulee yhteydenottoja suoraan yrittäjiltä ja kysyy että vähän sitä et ryhtyiskö vai ei		
tuskaletua et niitä pohditaan yhdessä sen toimistotyöntekijän kanssa et mikä tässä on se oikea linja		
eikä oo kaupungin puolelta ohjeistusta ymmärtääkseni siihen jos asiakas peruukin käynnin		
erillaista näkemystä itellään ja mä yritän aina muistaa kysyä sitten mitekäs se sun kohdalla		
tulkintaa, että kun ei kuulu mitään niin yhteistyöhön ollaan tyytyväisiä myös palveluntuottajat		
on kyllä pystynyt vastaamaan siihen meidän tarpeeseen ja välillähan ne jopa soittelee että et eikö oo töitä		
Suhteita kuvaavia täsmennyksiä:		
Käytännön asiakastyö	Epäietoisuus käytännöistä Epäselvyys toimintatavasta Vastuukysymykset Palautteen tarve Yhteistyön kehittäminen Tiedotus	Palveluntuottaja yhteistyö

Kuva 10. Käytännön asiakastyön ja palveluntuottajayhteistyön suhteita

Kolmanneksi kokosin vielä palveluntuottajayhteistyön ja johtamisen välisiä suhteita ja tiivistin suhteita kuvaavia täsmennyksiä (Kuva 11.)

ILMAISU:		
yrittäjiä,ni... se pitäisi, ei se ainakaan meidän tehtävä oo		
ja sitä valmistelevaa työtä , siitä meillä ei oo		
silloin oli kutsunut palveluntuottajat sinne mut mä huomasin sen siinä vaiheessa kun kävelin siitä ohi		
prosessi on todella hajanainen et se ei ole looginen millään tavalla ja		
alkuprosessissa ei käydä . siellä käydään ne pyrokraattisemmat et on ne lupapaperit ja ne kunnossa		
niin ilmeisesti se menee niin, et ku ne o yhteydessä et ne haluais palveluntuottajaks, tapaa niitä		
ei kysy vaikka sekin lukee kyllä siellä meidän nettisivuilla, ainakin ennen luki		
niitä laskutuksia niin se sekavuus on sinne vielä suurempi ku meille		
päätökset laahaa pahimmillaan perässä... ja laskutuksessa epäselvyyttä ... päälekkäisyyttä		
tulee juuri se et ku me ei tavallaan nähdä kuin satunnaisesti niitä miten paluttavat		
jos on niin kuin määräaikaiset sopimukset niin lähtiskö automaattisesti kirje kun on aika		
voisi miettiä sitä milloin päätös päättyy ettei tammikuussa kun uusien päätösten ja sillain että saisivat rahansa		
suunnittelu tapahtuu hallinnossa, ei mulla oo mitään käsitystä paljonko rahaa on		
olen meidän työntekijälle antanu pyynnön että ne antaa kopion mulle siitä päätöksestä		
ei mulle oo tullu valituksia niinkun tavallaan yrittäjien taholta		
ollaan oikeestaan saatu sitä sitä mitä on sovittu ja se on niinku se on siinä mielessä hyviä kokemuksia		
oikeestaan vaan niinku sen summan pajonks sitä rahaa on mennyt		
ja niistä on tehty sellaset niinku semmoset lausunnot ikään kuin talteen että on asiat kunnossa		
että tämmösiä että kaupungilla on tälläisiä tarpeita ja erityisesti kovasti oon mainostanu		
miellähän on käytännössä viestintä vastaava mutta hän ei voi tietää sitä substanssia mikä on milläkin aluella		
osa laskuistahan on selkeitä kun kaupunki maksaa koko palvelun		
mut se ei oo systemaattista ja se on niinku siitä yrittäjän aktiivisuudesta kiinni		
meillä ei oo niinku kaupungin puolelta sovittu millä tarkuudella yrittäjän pitää laitta tuntinsa		
ilmeisesti tapahtunut sellaistaikin et nää palveluntuottajat on niin aktiivisia suorastaan röyhkeitä		
keskimäärin joka toinen vuosi ellei nyt sitten pahimmassa tapauksessa joka kolmas vuosi ku käyty myös tässä välillä ne läpi		
palveluntuottajien hinta on palveluntuottajien hinta ja palvelusetelin arvo on palvelusetelin arvo		
Suhteita kuvaavia täsmennyksiä:		
Palveluntuottaja yhteistyö	Toimivien käytäntöjen jatkuminen Vastuukysymykset Epäselvyys toimintatavasta Yhteydenpidon käytännöt? Yhteistyön kehittäminen Tiedotus	Johtaminen

Kuva 11. Palveluntuottajayhteistyön ja johtamisen suhteita

Seuraavaksi kokosin suhteita kuvaavat täsmennykset yhteen ja tarkastelin niitä yhtenä suhteita kuvaavana joukkona. Tästä Joukosta muodostin kaksi täsmennettyä kategoriää: suunnittelu ja tiedonkulku (Kuva 12.) Tarkennettujen kategorioiden jälkeen siirryin grounded theoryn kolmanteen vaiheeseen.

Suhteita kuvaavia täsmennyksiä:	Tarkennettu kategoria:	Ydinkategoria:
Epäselvyys toimintatavasta	Suunnittelu	Suunnitelmallisuus
Jatkon suunnitteluvastuu?		
Käytännön vastuunjaot		
Toimivien käytäntöjen jatkuminen		
Vastuukysymykset		
Yhteistyön kehittäminen		
Yhteistyön tarve		
Epätietoisuus käytännöistä	Tiedonkulku	
Epätietoisuus tilanteesta		
Palautteen tarve		
Tiedotus		
Ulkopuolisuus / tiedon tarve		
Yhteydenpidon käytännöt?		

Kuva 12. Grounded theoryn toinen ja kolmas vaihe

Grounded theoryn kolmannen vaiheen muodostaa selektiivinen koodaus, jossa etsitään aineistoa yhdistävää ydinkategoriaa, joka yleensä kuvaa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa. Aineistoa tarkastellaan vielä etsien siitä esimerkkejä, jotka sopivat hahmottuvaan ydinkategoriaan ja toisaalta tarkastetaan, ettei aineistossa ole ristiriitaisuutta ydinkategorian kanssa. (Holopainen ym., 2020, s.259). Grounded theoryn analyysiprosessin aikana voidaan aineistoa täydentää teoreettisella otannalla, mikäli aineisto laadullisesti sitä kaipaa (mt., 2020, s.255). Aineiston täydennykseen en opinäytetyössäni lähtenyt vaan arvioin kertyneen aineiston riittävän ydinkategorian muodostamiseen.

Ydinkategoriaksi muodostui koko aineiston tarkastelun pohjalta suunnitelmallisuus. Suunnittelun ja tiedonkulun kategorioiden ilmaisuja oli kaikkien kolmen teeman, johtamisen, käytännön asiakastyön ja palveluntuottajayhteistyön ilmaisuissa. Ilmaisut eivät olleet ristiriidassa suhteessa ydinkategoriaan eivätkä toisiinsa. Suunnitelmallisuus terminä sisältää myös ajatuksen etenemistä ja suunnittelua laajemmasta toimintatavasta. Grounded theoryn tarkoituksena onkin löytää kehitystä ja muutosta kuvaava liikettä tutkittavasta ilmiöstä (Holopainen ym., 2020, s. 253).

Vaikka aineistossa esiintyy enemmän ilmaisuja, joissa suunnitelmallisuuden toivotaan lisääntyvän, tulee suunnitelmallisuus esille myös kehittymisen näkökulmasta. Ilmaisussa näkyy palvelusetelijärjestelmässä tapahtunutta muutosta

- muutama vuosi sitten oli hyvin niukasti, et alko olla lopussa, nyt on tullut lisää
- sehän tuli meidän toiveesta, et kun tulee uusi palveluntuottaja niin me ollaan haluttu tavata ja haastatella

- ennen tuli ihan hirveesti palautetta siitä, et iltasin olis tarve
- viime vuoden alusta meillä on ollu käytössä myös ilta-aikainen palvelu ja et näin

6.3.2 Luotettavuus ja eettisyys

Ennen haastatteluaineiston tarkempaa analysointia tarkastelin omaa rooliani haastattelijana ja kehittämistyön tekijänä. Koska haastattelut toteutuivat oman organisaationi sisällä ja haastateltavina oli sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä, joiden tehtäväkuvaan kuuluu palveluohjauksellisia tehtäviä kuten itselläni, voidaan tekemiäni haastatteluja pitää sisäpiirihaastatteluina.

Juvonen (2017, ss. 403–404) toteaa, että sisäpiirihaastattelussa haastattelijalla ja haastateltavalla olevan eri näkökulmasta riippumatta jokin yhteinen asianosaisuus, joka on syy ryhtyä haastatteluun. Sisäpiirihaastattelussa, jossa haastattelija ja haastateltava tuntevat toisiaan, voi haastateltavalla olla sellaisia ennakkokäsityksiä haastattelijasta, mitkä vaikuttavat vastauksiin. Aina haastattelija ei näistä ennakkokäsityksistä ole tietoinen. Haastateltava voi myös sisäpiirihaastattelussa pyrkiä vahvistaman toivotua kuvaa itsestään.

Koska tekemäni haastattelut liittyivät selkeästi opintoihini ja haastattelujen tavoitteena oli tiedon kerääminen vammaispalvelutiimin kehittämistyöhön, syntyi haastatteluissa kannustava yhteistyön ilmapiiri ja vuorovaikutus. Haastateltavat olivat halukkaita auttamaan minua opiskeluissani ja vammaispalvelutiimiä kehittämässä. Näkemykseni mukaan tutkimuskysymyksiini sisäpiirihaastattelussa hankittu aineisto vastasi hyvin.

Haastattelijan on tunnistettava myös omat kokemuksensa ja näkemyksensä haastattelun teemoihin. Haastateltavalla saa olla tutkittavaan aiheeseen sisäpuolinen osallistujan rooli, jossa hänen ei tarvitse välttämättä tunnistaa omia positioitaan, mutta sisäpiiriin kuuluvalla tutkijalla on myös ulkopuolisen havainnoijan rooli ja vastuu omien sitoumustensa tunnistamiseen. (Juvonen, 2017, s. 403)

Ensimmäisten haastattelujen jälkeen omaa toimintaani reflektoidessa huomasin odottaneeni haastateltavilta kommentteja tai kehittämisohdotuksia asiakastiedottamiseen liittyen. Kiinnitin odotukseeni huomiota myös seuraavissa haastatteluissa. Tämän havainnon teko oli johtaa minut aineiston analyysin alkuvaiheessa harhateille. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 104) varoittavat aloittelevaa tutkijaa innostumasta uusista aineistosta nousevista asioista. Tutkimuksessa on pysyttävä tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymysten rajaamissa teemoissa.

Tunnistin oman henkilökohtaisen kiinnostukseni saavutettavuuteen ja erityisesti kielelliseen saavutettavuuteen (ks. Papunet, n.d.) vaikuttavan ha-

vainnointiini ja ennakko-odotukseeni. Ja samalla tunnistin oman kiinnostukseni vaikutuksen kehittämistyön toiminnallisen osuuden toteutuksiin ja visualisointeihin. Minun vastaukseni tutkimuskysymyksiin olisivat sisältäneet saavutettavuuden teemoja, mutta se ei tarkoita, että aineistossa olisi kuulunut niitä olla. Selitykseksi asiaan näen asiakasryhmien erot. Haastattelun aineiston käsittelyssä en saavutettavuuden puuttumista aineistossa tarkastellut tarkemmin, koska tema oli esillä vammaispalvelutiimin omassa toiminnallisessa kehittämistyössä.

Tutkimukseni luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään avaamalla grounded tehoryllä tehdyn aineistonkäsittelyn polkua. Grounded theory ei ole aloittelevalle tutkijalle helppo ja ongelmaksi voi muodostua, jos analyysissä teoriaa on sovellettu väljästi eikä analyysiprosessia kuvata (Holopainen ym., 2020, s. 266). Analyysiprosessia kuvatessani olen kiinnittänyt erityistä huomiota aineistosta valittuihin ilmaisuun, jotta haastateltavia ei voi tunnistaa ilmaisuista.

6.4 Asiakasesitteen ensimmäinen versio

Monialaisessa, monen organisaation tuottamassa palvelujärjestelmäkokoaisuudessa asiakaslähtöisen palvelutuotannon kehittäminen ei ole yksinkertaista, vaan se vaatii suunnittelua ja asiakaslähtöistä päätöksentekoa. Asiakaslähtöisyyden kehittämisessä vaarana on järjestelmälähtöisyys, jossa asiakkaan näkökulma unohtuu ja kehittämistä tehdään organisaation tarpeista käsin (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas, 2011, s. 58).

Palvelusetelin asiakasesitteen kehittelytyössä lähestyimme asiaa kokeilemalla kehittämisen kautta. Laadin kanvaasityöskentelyn ja kuvakäsikirjoituksen laadinnan pohjalta asiakkaille suunnatun esitteen ensimmäisen version, joka on kuvatuettu. Ajatuksena oli jatkaa asiakasesitteen kehittämistä palvelusetelin käyttäjäasiakkaiden lisääntyessä. Asiakasesitteen kehittämistä asiakastapaamisissa en kuitenkaan päässyt jatkamaan kevään aikana alkaneen korona epidemian vuoksi. Asiakasesitteen ensimmäinen versio on toistaiseksi käytössä ja jatkokehittäminen siirtyy syksyyn.

Asiakasesitteen ensimmäisen version suunnittelussa käytin hyödyksi kehittämiskanvaasissa ja kuvakäsikirjoituksen laadinnassa syntyneitä materiaaleja. Tavoitteena oli selkeän ja ymmärrettävän esitteen muotoileminen. Kunnan on huolehdittava, että asiakas saa itseään ja palveluitaan koskevan informaation riittävän ymmärrettävästi. Ymmärrettävyys koskee asian sisältöä sekä sen merkitystä asiakkaalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, s. § 5; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, s. § 5). Velvoite ymmärrettävyydestä koskee puhutua ja kirjoitettua informaatiota ja ymmärrettävän viestinnän merkitys on erityisen suuri vammaispalveluiden ammattilaisten työssä.

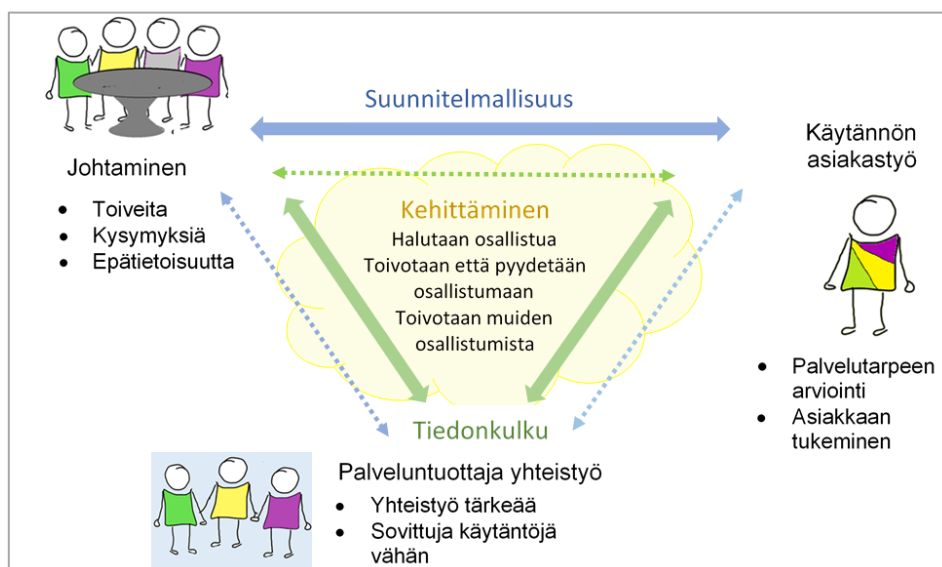
Vammaispalvelun asiakastyön asiakaslähtöisyyttä kehitettäessä on tarkasteltava asiakkaan käsitettä. Virtanen ym. (2011, s. 41) toteavat että tieto asiakkaasta on asiakaslähtöisyyden kehittämisen perusta ja kehittämissä on muistettava, ettei sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaat ole homogeeninen ryhmä. Sosiaali- ja terveyssektori sijoittuu monen yhteiskunnallisen teorian risteyskohtaan ja siinä heijastuu eri aikakausina erilaisia si-donnaisuuksia (mt., s. 15).

Vammaispalvelun asiakkuuden tarkastelussa on huomioitava vammaisen asiakkaan asema osallisuuden näkökulmasta. Vammaisuuden ymmärtäminen ja käsitteellistäminen on sidoksissa kulttuuriin ja aikakauteen. Länsimaisen historian eri aikakausina vammaisuuteen on liittynyt paljon sortoa ja syrjintää. Vammaisuuden määrittely ja ilmiön tarkastelu teoreettisesti on tärkeää, koska vammaisuutta selittävät tavat vaikuttavat vammaisten ihmisten kohteluun sekä hoito- ja kasvatustoimenpiteiden suunnitteluun. (Vehmas, 2005, s. 12–13)

Kehittämistyön yhteydessä laadittu asiakasesitteen ensimmäiseen versio on kuvattu ja siihen liitettiin myös kuvat niistä Jämsän vammaispalvelutiimin työntekijöistä, jotka työskentelevät asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnittelussa. Työntekijöiden kuvien liittäminen esitteeseen tukee asiakkaan muistia mahdollisesti aikaisemmin nimetystä omatyöntekijästä ja toivottavasti kuvat madaltavat asiakkaan yhteydenotokynnystä vammaispalvelun työntekijöihin. Organisaatioissa toimivat asiakastyön ammattilaiset ovat ne henkilöt, jotka antavat kasvot organisaation asiakaslähtöisyydelle. (Virtanen ym., 2011, s. 45).

7 TULOKSET

Haastattelun aineiston teemat sekä muu kehittämistyön aikana kertynyt aineisto olivat samansuuntaisia eikä ristiriitoja tuloksien tulkintaan muodostunut. Aineiston analyysissä palvelusetelin toteutuksen käytäntö kuvautui johtamisen, käytännön asiakastyön ja palvelutuottajayhteistyön teemoihin. Näiden teemojen suhteissa toisiinsa tuli esiin tiedonkulku, suunnitelmallisuus (Kuva 8.). Haastattelussa ja muussa aineistossa tuli esiin myös ilmaisuja kehittämiseen osallistumisesta.



Kuva 8. Aineistosta tiivistetyt teemat ja niiden suhteet

Aineistossa johtamiseen kohdistui toiveita ja odotuksia. Johdolta kaivattiin tietoa, keskusteluyhteyttä ja arvostusta. Ilmaisuihin oli esillä myös epä-tietoisuutta käytännöistä palveluntuottajien hyväksyntään liittyen sekä kysymyksiä, joihin toivottiin että ”joku” vastaisi, vaikka vaatimus ei kohdistunut suoraan johtoon. Näitä kysymyksiä olivat esimerkiksi laskutukseen liittyvien käytäntöjen kehittämisen sekä uusien palveluntuottajien hankintaan liittyvät kysymykset.

Käytännön asiakastyöhön liittyen asiakkaiden tarvitsema tuki ja apu tuli esille vastuksissa. Tuentarve liittyi palveluntuottajan valintaan ja asiakkaan kokonaisvaltaisen palveluohjauksen tarpeeseen. Palvelutarpeen arvioinnin merkitystä korostettiin. Pitkäkestoissa asiakassuhteissa työskentelytavoissa oli mahdollista joustaa enemmän ja työntekijän hyvää asiakastuntemusta pidettiin tärkeänä palvelusetelin käytön onnistuneelle valinnalle.

Haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden vastauksissa esille nousi työntekijöiden halu ja toive päästä osallistumaan palvelusetelin käytäntöjen kehittämiseen jollain tavalla. Vastauksissa viitattiin toiveeseen, että joku kysyisi myös käytännön asiakastyöntekijän näkemystä palvelusetelin käytön kehittämiseen. Toisaalta vastauksissa oli viittauksia siihen, että ”joku” voisi toimia kehittämisessä aktiivisesti, suoraa viitettä kenelle kehittämisen katsottiin kuuluvan ei aineistosta löytynyt. Palvelusetelijärjestelmää pidettiin kehittämisajatuksista huolimatta kuitenkin hyvänä palvelujen järjestämistavan vaihtoehtona ja käytännön toivottiin jatkuvan.

Yksittäisenä asiana lähes kaikissa vastauksissa nousi keskustelu palvelusetelin omavastuuosuudesta. Omavastuuosuus tuli esille sekä niistä palvelusetelillä tuotettavissa palveluista puhuttaessa, joissa omavastuuta ei ole kuin niissä, joissa omavastuuosuuden määrä on merkittävä kustannus asiakkaalle. Omavastuuosuuden maksamisen nähtiin ohjaavan palvelun käytön määrää todellisen tarpeen suuntaan, jolloin palvelun tarpeeton käyttö väheni. Toisaalta omavastuuosuus on osalle asiakkaista merkittävä kulu,

jonka vuoksi palvelua ei käytetä palvelutarpeen arvioinnissa tarpeelliseksi nähtyä määrää.

Palveluntuottajayhteistyö tuli esille myös jokaisessa vastauksessa jollain tavalla. Yhteistyötä pidettiin tärkeänä ja kaikkien vastauksista tuli esille yhteistyöhön käytettävän resurssin riittämättömyys. Palveluntuottajia toivottiin lisää. Palveluntuottajayhteistyön vastuiden epäselvyys ja yhtistyön sovittujen käytäntöjen vähyyden tuli esille aineistossa. Palveluntuottajayhteistyön kehittämisessä esille nousi yhteisten tapaamisten ja suoran vuorovaikutuksen tärkeys.

Tarkastelin myös johtamisen, käytännön asiakastyön ja palveluntuottaja yhteistyöhön välisiä suhteita kuvaavien ilmaisujen esilletuloa aineistossa. Näistä ilmaisuista muodostui suunnittelun ja tiedonkulun kategoriat, jotka tiivistin suunnitelmallisuudeksi. Suunnitelmallisuus viittaa ennakolta sovittuihin työskentelyprosesseihin ja vuorovaikutuskontakteihin, jotka ovat luonteeltaan laajoja kokonaisuuksia ja joiden aikataulut on harkittava. Aineiston perusteella suunnitelmallisuutta pidetään tärkeänä ja sen kehittämistä toivotaan.

Suunnitelmallisuus sisältää suunnittelun ja tiedonkulun osa-alueita. Suunnittelu ja tiedonkulku viittasivat toimintaympäristössä tapahtuviin lyhyempiin ja osin ennakoimattomiin sekä nopeisiin tiedonvaihdon tilanteisiin. Myös näihin toivottiin tarkentuvia käytäntöjä ja käytännön asiakastyön kokemusten hyödyntämistä kehittämisessä. Aineistossa tuli esille myös suunnittelun ja tiedonkulun kohdalla jo toteutuneita käytännön totutuksen kehittymisiä.

Johtamisen ja käytännön asiakastyön välillä on sovittuja toimintakäytäntöjä, mutta työskentelyyn toivottiin enemmän suunnitelmallisuutta ja tiedonkulun parantumista. Aineistossa kategoriat tiivistyivät ilmaisuista, joissa ilmeni epätietoisuutta siitä kuka vasaa palvelusetelijärjestelmässä mistäkin asiasta ja toisaalta myös epätietoisuutta siitä mitä vastaajan oman työnkuvan ulkopuolisissa prosesseissa tapahtuu. Muutamia mainintoja aineistossa on myös siitä, että arveltiin asiakastyön todellisuuden olevan epäselvää muille tahoille.

Tiedonkulku tuli esille suhteessa palveluntuottajiin sekä johdon että käytännön asiakastyön osalta. Hyvää tiedonkulkua arvostettiin ja sen nähtiin vahvistavan yhteistyötä. Epäselvyyttä oli, kenen vastuulle tiedottaminen eri asiakokonaisuuksissa kuului ja tähän toivottiin selkeyttä.

Aineistossa mielenkiintoista oli palvelusetelijärjestelmästä kerätyn ja saadun palautteen vähyyden ja sattumanvaraisuus. Asiakaspalautetta palveluseteliin liittyen ei ole kerätty. Palautetta työntekijöitä tai palvelusetelijärjestelmässä olevilta palveluntuottajilta ei myöskään ole kerätty suunnitelmallisesti. Tämän vuoksi tuloksia ei voi verrata aikaisempiin kokemuksiin tai palautteeseen.

Haastattelun aineiston pyörittelyyn, pohdinnan ja tulosten kirjoittamisen jälkeen silmäilin litteroitua aineistoa vielä kerran läpi. Kaikkiin haastatteluihin liittyy vuorovaikutuksellisia hetkiä, joissa haastateltavat kysyvät vammaispalvelun palvelusetelien käyttöönottoon liittyviä käytännön kysymyksiä. Vammaispalvelun palveluseteleissä käyttöön otettava sähköinen palvelusetelijärjestelmä herätti kiinnostusta ja kysymyksiä.

Nämä pienet keskustelut eivät sisällä haastattelun aineistossa merkittävää osaa, mutta ovat mielestäni laadulliseen tutkimukseen liittyvää subjektiivisuutta. Jokainen tutkimuksessa tehty ratkaisu perustuu lopulta tutkijan subjektiivisiin valintoihin. Subjektiivisuuden avoin tiedostaminen ja erilaisen tulkintojen mahdollisuus ovat laadullisen tutkimuksen perusajatuksia. (Puusa & Kuittinen, 2011, ss. 167–169)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni oli kehittämistyö, joka toteutettiin toimintatutkimuksena. Opinnäytetyö kuvaa kehittämistä jonka tavoitteena oli tukea Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella vammaispalveluissa palvelusetelien käyttöönottoprosessia. Toimintatutkimukseen liittyy aina uuden oivaltamista ja oppimista, joka toteutuu kehittämistyön ja tutkimuksen vuorotte- lussa (Juuti & Puusa, 2020, s. 267).

Tässä luvussa esittelen kehittämistyön aikana toteutuneiden toiminnallisten osakokonaisuuksien pohjalta tekemiäni johtopäätöksiä ja kehittämisideoita, jotka ovat vastauksia tutkimuskysymyksiini: miltä palvelusetelin toteutuksen käytäntö näyttää eri työntekijäryhmien tahoilta tarkasteltuna ja mitä tämä tuo kehittämistyön kokonaisuuteen sekä miten työntekijöiden kokemuksia voidaan hyödyntää palvelusetelin käyttöönoton prosessissa ja palvelusetelin käytäntöjen kehittämisessä.

Käytän luvun jäsennyksenä ja otsikoinnissa haastattelussa esiin nousseita teemoja käytännön asiakastyö, johtaminen ja palveluntuottaja yhteistyö. Ensimmäisessä alaluvussa esitän johtopäätöksiä, jotka kytkeytyvät käytännön asiakastyöhön ja niitä kehittämisideoita, joiden toteutusta tai jatkokehittämistä voidaan toteuttaa työntekijä – tai työryhmätasolla esimiestyön harkinnan mukaan.

Johtamisen alaluvussa kuvaan niitä johtopäätöksiä, joiden toteutukseen tai käyttöönottoon liittyy laajaa päätöksentekoa tai organisaation linjausta. Johtamisen alle olen kuvannut myös niitä johtopäätöksiä, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmässä tehtävän työhön, jossa ei ole suoraa kontaktipintaa käyttäjäasiakkaaseen.

Lopuksi olen palveluntuottajayhteistyön alle koonnut ne kehittämistyön johtopäätökset, joissa yhteistyöllä palveluntuottajien kanssa on keskeinen merkitys, tai joiden vaikutus kohdistuu pääosin palveluntuottajien kanssa tehtävään yhteistyöhön.

8.1 Käytännön asiakastyö

Palvelusetelilainsäädännössä yhtenä tavoitteena EU-maissa on palvelutuotannon tehostuminen ja asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen (HE20/2009vp, s. 10). Vallinnanvapauden uskotaan monipuolistavan palvelutuotantoa ja parantavan sen laatua sekä vahvistavan asiakkaan asemaa. Sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä asiakaslähtöisyyden tavoittelu on tuonut esille asiakkaan osallistumisen tärkeyden. Ilman asiakkaan sitoutumista muutostyö asiakaskeskeisempiin palveluihin ei onnistu. Tarvitaan ammattilaisia, jotka kannustavat asiakkaita aktiivisuuteen. (Suominen & Tuominen, 2007, ss. 46–47).

Palvelusetelin käyttö palveluiden järjestämisen tapana on asiakkaan aktiivisuutta lisäävä ja toisaalta sitä vaativa järjestämistapa. Aineistosta nousi esille käytännön asiakastyössä asiakkaalle annettava tuki järjestämistavan valinnassa ja sopivan palveluntuottajan valinnassa ja toisaalta resurssien vähyyks, joka vähentää asiakkaiden kanssa tehtävään ohjaustyöhön käytettävissä olevan ajan määrää.

Nämä teemat olivat esillä myös vammaispalvelutiimin kehittäessä asiakasesitettä ja kuvakäsikirjoitusta. Esitteellä ja kuvakäsikirjoituksella voidaan parhaimmillaan tukea asiakkaan kanssa tapahtuvaa työtä ja varmistaa ymmärrettävyyttä. Tämä sujuvoittaa asiakasprosessia ja vapauttaa resursseja.

Palvelusetelin valintaan palveluiden järjestämistapana ja palveluntuottajan valintaan liittyy useita palvelun kannalta oleellisia palvelutuokioita ja kontaktipisteitä. Palvelutuokiolla tarkoitetaan asiakkaan ja palvelun tuottajan tärkeitä kohtaamisia, joissa palvelun kannalta oleellista vuorovaikutusta tapahtuu. Jokaiseen palvelutuokioon sisältyy useita kontaktipisteitä, joissa asiakas kokee palvelun konkreettisesti (Koivisto, 2016, ss. 49; 51). Näiden palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden tunnistaminen ja kehittäminen on palvelusetelinjärjestelmän kehittämisen kannalta tärkeää.

Tiedostamalla ja tunnistamalla keskeiset palvelutuokiot ja kontaktipisteet palvelusetelin asiakastyössä voidaan työntekijöitä tukea niiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi. Palveluseteliä käyttävissä asiakasryhmissä on eroja ja palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden kehittäminen on tehtävä asiakasryhmä kohtaisesti.

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelujen palveluseteleillä on myös yhteisiä kontaktipisteitä asiakkaisiin. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna

näitä ovat kaupungin kotisivut, erilaiset esitteet ja palveluntuottajista ylläpidettävät listat. Näiden kontaktipisteiden arviointia ja kehittämistä voidaan tehdä työkäytännöissä luonnollisesti esiin tulevassa tilanteissa.

Esimerkiksi vammaispalvelun palvelusetelin käyttöönoton yhteydessä palveluseteli-informaation sisältöä vammaispalvelun kotisivuilla mietittiin, mutta samalla ratkaistiin tiedon sijaintia kotisivuilla. Tiedon saavutettavuuden kannalta ratkaisuilla on merkitystä ja jokainen kotisivulla käynti on asiakkaan kontaktipiste palveluun.

Kognitiivisen saavutettavuuden näkökulmasta verkkosivuston saavutettavuuden ja yleisen käytettävyyden kannalta tärkeää olisi sivupohjien yhdenmukaisuus saman organisaation eri osissa. On tärkeää, että sivupohjat ovat selkeitä ja sivupohjat olisivat yhdenmukaisia kaikissa palvelun eri osissa. (Papunet, n.d.) Saavutettavuuden näkökulmasta hyvä informaatio on myös ammattilaisten työtä tukevaa ja helpottavaa. Sosiaalialan ammattilaisilla on yleinen ohjaus ja neuvonta velvollisuus ja helposti löytyvä oikea tieto nostaa satunnaisesti tapahtuvien kontaktipisteiden laatua.

Haastattelun aineistosta ei nouse selkeää vastausta millaista suunnitelmallisuutta toivotaan enemmän. Aineistosta kuitenkin näkyy työntekijöiden epätietoisuus siitä, kuka vasaa palvelusetelijärjestelmässä mistäkin asiasta ja toisaalta myös epätietoisuus siitä, mitä käytännön asiakastyön prosessien ulkopuolella prosesseissa tapahtuu. Muutamia mainintoja aineistossa on myös siitä, että arvellaan asiakastyön todellisuuden olevan epäselvää muille tahoille.

Vammaispalvelutiimin kehittämiskanvaasin kokoamisen yhteydessä esiin nousi käytännön asiakastyön näkökulmasta tarve palvelupolun kuvaukseen. Miettinen (2016b, s. 55) tiivistää Magerin (2009) ajatuksen palvelupolusta asiakkaan kokemien kontaktipisteiden ja palvelutuokioiden kokonaisuudeksi, joka sisältää palvelutuokiot sekä palvelun aikana, mutta myös ennen ja jälkeen varsinaisen palvelukokemuksen.

Palvelupolkujen kuvaus on yksi mahdollisuus löytää niitä kohtia palvelusetelijärjestelmästä jossa, suunnitelmallisuuden ja tiedottamisen lisäämisestä on hyötyä kaikille osapuolille. Innanen ja Komulainen (2019b) toteavat McKinceyhyn tutkimukseen viitaten, että palvelupolun optimointiin keskittyneet yritykset ovat menestyvät muita paremmin. Menestyminen näkyi asiakastytyväisyyden ja liikevaihdon kasvuna sekä palkkakustannusten pienentymisenä.

Palvelupolkujen kuvauksien vaihtoehtona tai niiden rinnalla kehittämistyön tukena voi käyttää palvelumuotoilussa käytettyä palvelujärjestelmän visuaalista kuvausta Service Blueprintiä. Malli on yksityiskohtainen ja visuaalinen kuvaus palvelun toiminnasta ja sen keskiössä on asiakkaan palvelupolku. Mallissa kuvataan visuaalisesti määrällisiä palveluelementtejä,

palveluun kulutettavaa aikaa, toimenpiteiden loogista järjestystä sekä fyysisiä elementtejä. Mallin visualisoinnissa tulee näkyväksi myös toimenpiteet, jotka ovat asiakkaalle näkyviä ja ne toimenpiteet, jotka ovat asiakkaalle näkymätön osa palvelusta. (Miettinen, 2016b, s. 58; Innanen & Huczkowski, 2019)

Palvelusetelin käytännön asiakastyön kehittämisessä on mielestäni edetävä asiakaslähtöisen kehittämisen suuntaan. Palvelusetelin käyttäjiltä olisi hyvä kerätä vähintäänkin asiakaspalautetta, mutta kehittämistyötä voisi viedä myös palvelumuotoilun keinoilla kohti yhteiskehittämistä. Vaikka palvelumuotoilun perusta on vahva asiakaslähtöisyys, ei palvelumuotoilun käyttö kehittämissä takaa hyviä asiakaskokemuksia ja asiakaslähtöisyyttä sellaisenaan, vaan se vaatii koko organisaation kaikkien tasojen sitoutumista asiakaslähtöisyyteen (Matveinen & Koivisto, 2019, s. 166).

8.2 Johtaminen

Palveluseteli on nyt käytössä Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella palveluiden järjestämisen vaihtoehtona sekä ulkoistuissa palveluissa vanhustenhuollossa että omissa palveluissa lapsiperheiden sosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Opinnäytetyössä toteutettuun teemahaastattelussa mukana oli henkilöstöä kaikista palveluista.

Haastattelu aineistossa johtamiseen kohdistui toiveita ja odotuksia, joissa johdolta kaivattiin tietoa, keskusteluyhteyttä ja arvostusta. Haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden vastauksissa kehittämisestä viitattiin myös toiveeseen, että ”joku” kysyisi käytännön asiakastyöntekijän näkemystä palvelusetelin käytön kehittämiseen. Toisaalta vastauksissa oli viittauksia siihen, että ”joku” voisi toimia kehittämisessä aktiivisesti, suoraan viitettä kenelle kehittämisen katsottiin kuuluvan ei aineistosta löytynyt.

Kehittämisen näkökulmasta tilanteessa on paljon hyviä mahdollisuuksia. Palvelusetelijärjestelmää hyvänä palvelujen järjestämistavan vaihtoehtona ja käytännön toivottiin jatkuvan. Kehittämisen tarvetta nähtiin ja jos johdossa nähdään palvelusetelijärjestelmän kehittäminen tarpeelliseksi, löytyy siihen tukea palvelusetelin kanssa työskentelevältä henkilöstöltä.

Suunnitelmallisuuteen ja toimintakäytäntöihin on kiinnitettävä huomiota. Rintala (2019, s. 179) toteaa, että mikäli palveluseteliä ehdottavalla ja siitä päätöstä tekevällä työntekijällä ei ole käytössä minkäänlaista kriteeristöä asiakkaan palvelusetelin käyttökyvyn arviointiin, voi seurauksena olla, ettei palvelusetelijärjestelmälle asetettuja tavoitteita saavuteta. Kriteerien ja soveltamisohjeiden puute voi johtaa myös siihen, että palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille sattumanvaraisesti saman kunnan alueella.

Palvelusetelijärjestelmän kehittämisen tueksi tarvitaan tietoa palvelun nykyisestä toimivuudesta sekä asiakkaiden kokemuksista palvelusetelin käyttöön liittyen. Asiakaspalutteen tai palvelusetelijärjestelmän yhteiskehittämisen suuntaviivojen toteutusta on hyvä pohtia laajasti johdon toimesta koska Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen palvelusetelit ovat käytössä kaupungin omissa sekä ulkoistetuissa palveluissa.

Koska lainsäädäntö mahdollistaa palvelujen tuottamisen monipuolisesti yksityisten ja julkisten palveluiden toimesta on palvelujärjestelmässä toimivien toimijatahojen määrä laaja. Kinnunen (2019, s. 39) toteaa Ryyntseen ja Uotiin (2009) viitaten lainsäädännön myös velvoittavan kuntia yhteistyöhön. Tämä asettaa johtamiselle myös tulevaisuudessa vaatimuksia, oman organisaation johtamisen lisäksi on myös organisaatioiden väliseen vuorovaikutukseen kiinnitettävä huomioita.

Palvelusetelijärjestelmän kehittämistyöllä voitaisiin saavuttaa kustannussäästöjä ja lisätä asiakkaiden valinnanvapautta. Palvelusetelilainsäädännössä yhtenä tavoitteena EU-maissa on palvelutuotannon tehostuminen ja asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen (HE20/2009vp, s. 10). Vallinnanvapauden uskotaan monipuolistavan palvelutuotantoa ja parantavan sen laatua sekä vahvistavan asiakkaan asemaa. Kustannussäästöjen toteutuminen ja valinnan vapauden lisääntyminen.

8.3 Palveluntuottaja yhteistyö

Palveluseteli on kunnan tai kuntayhtymän lupaus korvata palveluntuottajille ennakkoon sovittuun arvoon asti palvelut, joita sosiaali- ja terveystalvelun asiakas tältä valitsee. Kunta päättää mitä palveluita palvelusetelillä voidaan hankkia ja mitkä palveluntuottajat kunta hyväksyy palvelun tuottajiksi kyseiseen palveluun (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 § 2 – § 4). Palveluntuottajien hyväksymisen kriteerit määrittellään sääntökirjassa.

Jämsän kaupungin yhtenä strategisena tavoitteena on kilpailukyvyyn ja elinvoiman vahvistaminen lisäämällä yritysten toimintaympäristön kehittämistä (Jämsä 2025, n.d.). Palvelusetelijärjestelmää on markkinoitava yrittäjille ja yrittämistä harkitseville. Mahdollisia palveluntuottajia on pyrittävä tavoittamaan mahdollisimman laajasti, jotta palvelusetelin tuottamisen kriteerit täyttäviä hyväksytyjä palveluntuottajia löytyisi. Palveluntuottajan vastuulla on perehtyä kunnan laatimaan sääntökirjaan ja päättää palveluseteliryittäjäksi ryhtymisestä.

Opinnäytetyön aineistossa tulee esille palveluntuottajayhteistyön tärkeys ja merkitys palvelusetelijärjestelmän toimivuudelle. Haastatteluaineistossa esiin nousee myös sovittujen yhteistyökäytäntöjen puuttuminen tai vähyys. Haastatteluun vastanneiden näkemys on se, että kunnan palvelusta vastaavana tahona tulisi olla aktiivinen toimintakäytäntöjen luomisessa.

Siihen, kenen vastuulla konkreettisesti palvelutuottajayhteistyön kehittäminen olisi, ei haastatteluaineisto tuonut vastausta.

Vammaispalvelutiimin kehittämiskanvaasissa palvelutuottajien tapaamiset nähtiin palvelusetelin käyttöönoton kehittämistyön kannalta tärkeiksi. Vammaispalveluiden palveluseleissä on otettu käyttöön sähköinen palvelusetelijärjestelmä Vaana ja vammaispalvelutiimi tapasi palvelutuottajia Vaanan käyttöönottokoulutuksessa keväällä vuonna 2020. Vammaispalvelun palvelusetelin tuottajista osa on palvelutuottajina myös muissa palveluseleissä. Nämä palvelutuottajat pystyvät jatkossa antamaan vertailevaa käyttäjäkokemusta sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä ja voivat toimia yhteiskehittämisen kumppaneita järjestelmän kehittämisessä.

Tieto palvelutuottajista ja heidän palveluvalikoimastaan tulee olla julkisesti saatavilla ja saatavilla myös niille asiakkaille, joilla ei ole internettiä käytössä (Uotinen, 2009, s. 81). Palvelutuottajien listan ylläpidosta vastaa vammaispalveluissa sähköinen palvelusetelijärjestelmä ja muissa palveluissa palveluasiantuntija. Rintalan (2019, s. 194) mukaan tällä hetkellä Suomessa käytössä olevissa sähköisissä palvelusetelijärjestelmissä ainoat vertailukelpoiset ja helposti saatavilla olevat tiedot ovat yhteystiedot, palvelu, hinta ja osassa palvelun odotusaika. Informaation niukkuus saattaa Rintalan mukaan lisätä asiakkaiden palvelutuottajavalintaan arvauksia tai sattumanvaraisuutta. Suomessa palveluseteli on käytössä sellaisissa sosiaalipalveluissa, joissa asiakkaat eivät aina kykene arvioimaan palvelutuottajan tuottaman palvelun laatua ennen palvelusetelituottajan valintaa (Rintala, 2019, s.104).

Palvelutuottajalistan kehittäminen asiakasta informoivampaan suuntaan on myös ammattilaisten työtä tukevaa ja helpottavaa. Sosiaalialan ammattilaisilla on yleinen ohjaus ja neuvonta velvollisuus ja helposti löytyvä oikea tieto nostaa satunnaisestikin tapahtuvien ohjauskontaktien laatua.

9 POHDINTA

Hämeen ammattikorkeakoulussa ylemmän ammattikorkeakoulututkinossa opinnäytetyön prosessia on mahdollista tehdä koko opintojen ajan. Omalla kohdallani opinnäytetyön aihe vaihtui vuoden opintojen jälkeen. Syynä vaihtoon oli sote-uudistuksen kaatuminen. Ensimmäinen aiheeni liittyi henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämiseen ja työn tilaajana oli tarkeitus toimia Keski-Suomen maakunnan.

Opinnäytetyön tekeminen omassa organisaatiossa tapahtuvassa kehittämistyössä on ollut itselleni palkitseva kokemus. Opiskelijana minulla on ollut mahdollisuus ja lupa innostua ja rönsyllä aiheen ympärillä laajemmin kuin pelkässä työroolissa olisi ollut mahdollista. Innostukseen ja rönsyilyyn

liittyy myös työskentelyn haasteet, opinnäytetyö ei valmistu ilman rajoituksia ja valintoja. Kaikkea kiinnostavaa tai ajatuksia herättävää ei saa yhteen opinnäytetyöhön mahdutettua.

Yksi palvelusetelijärjestelmään liittyvä ajatuksia herättävä kokonaisuus on palvelusetelijärjestelmän vaikuttavuuden arviointi. Vaikuttavuuden arvioinnin teema ei tullut esille opinnäytetyön aineistossa, joten rajasin vaikuttavuuden arvioinnin opinnäytetyön varsinaisesta käsittelystä pois. Vaikuttavuuden arviointiin vammaispalvelun palveluseteleissä olisi hyvät lähtökohdat, koska palvelu on vasta alkanut. Vaikuttavuuden arviointia suunniteltaessa on heti aluksi määriteltävä mitä tietoa vaikuttavuuden arvioinnissa käytetään ja mitä vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan (Kivipelto, 2008, s. 35).

Oman oppimisprosessini kannalta opinnäytetyön toteuttamien toiminnallisenä opinnäytteenä oli merkittävä asia. Toiminnallinen opinnäytetyö on kytköksissä käytännön työelämään ja sen toteuttaminen työelämälähtöisesti on oikeasti mahdollista. Opinnäytetyöprosessin aikana harkitsin myös opinnäytetyön toteuttamista portfolio-opinnäytetyönä ja puntarointini siitä kummalla tavalla opinnäytetyön raporttini toteutan, teki itse kirjoittamisprosessista raportointitavan valinnan jälkeen tietoisempaa. Toiminnallisen opinnäytetyön raportointiohje antoi tukea raporttiin liittyviin rajoituksiin, aivan kaikkea mitä on tehty tai harkittu tehtäväksi ei opinnäytetyön raportissa ole tarpeellista kuvata.

Henkilökohtaisesti koen kuitenkin eniten tyytyväisyyttä ja innostusta opinnäytetyön ja palvelumuotoilutyöpajakoulutuksen yhteensovittamisesta. Palvelumuotoilussa on kaikkia niitä elementtejä, joista minun on helppo innostua. Asiakslähtöisyyttä, visualisointia, luovuutta, kokeiluja ja kuitenkin taustalla strukturoitu järjestys, tuplatimantti. Olen oppinut paljon yrittäessäni muotoilla kankeaan ja jäykkään opinnäytetyön raporttiin palvelumuotoilukokeiluja.

Aloitin opinnäytetyöprosessini henkilökohtaisesta budjetoinnista ja päätän opinnäytetyöni sitä koskevaan pohdintaan. Nyt kun olen opinnäytetyötäni varten perehtynyt palvelusetelijärjestelmään, -lainsäädäntöön ja toimintakäytäntöihin, näen entistä selvemmin henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämiseksi olevan tilausta tulevaisuudessa. Palveluseteli palveluiden järjestämisen tapana on hyvä ja tarpeellinen lisä palvelujärjestelmässä, mutta se sisältää monia asiakkaan vapaata valintaa rajoittavia tekijöitä. Näen kuitenkin välttämättömänä henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämiseksi toimivan palvelusetelijärjestelmän olemassaolon. Ne eivät ole mielestäni toisiaan poissulkevia vaihtoehtoja. Palveluseteli vie meitä valinnanvapautta kohti ja henkilökohtainen budjetti voi valinnanvapauden toiveen täyttää. u – j

LÄHTEET

Asiointipalvelusetelijärjestelmän kuvaus. Vanhusten avohoito. (n.d.). Jämsä. Haettu 30. 7. 2020 osoitteesta https://www.jamsa.fi/images/asukkaille/Sosiaali_ ja_ terveys/Palvelusetelij%C3%A4rjestelm%C3%A4n_kuvaus.pdf

a

Autismiliitto. (n.d.). Sosiaaliset tarinat. Haettu 11. 8. 2020 osoitteesta https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo_ ja_ ikaantyminen/materiaalipankki/kommunikaation_ ja_ vuorovaikutuksen_ tueksi/sosiaaliset_ tarinat

Eklund, I. & Kekkonen, H. (2018). *Kannattavuuslaskennan taitajaksi*. 2. uudistettu painos Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Hallintolaki 434/2003. Haettu 12.8.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

Hallintosääntö. Jämsä. Haettu 19. 7. 2020 osoitteesta <https://www.jamsa.fi/images/hallinto/hallintosaanto.pdf>

HE20/2009vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta. Haettu 11.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090020.pdf>

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2004). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Holopainen, A., Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Grounded theory. Aineistolähtöinen tutkimustapa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus, s. 249–266.

Innanen, P. & Huczowski, S. (2019). Kokeilemalla kehittäminen. Palvelumuotoilutyöpaja 3. 6.11.2019. materiaalit. Jämsän kaupunki. Palvelumuotoilu Palo Oy.

Innanen, P. & Komulainen, S. (2019a). Palvelumuotoilun perusteet ja asiakasymmärrys. Palvelumuotoilutyöpaja 1. 4.9.2019 materiaalit. Jämsän kaupunki. Palvelumuotoilu Palo Oy.

Innanen, P. & Komulainen, S. (2019b). Asiakasymmärryksen kiteyttäminen, ideointi ja konseptointi. Palvelumuotoilutyöpaja 2. 2.10.2019 materiaalit. Jämsän kaupunki. Palvelumuotoilu Palo Oy.

Junnila, M. & Fredrikson, S. (2012). *Palvelujen ulkoistus*. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Haettu 27.7.2020 osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90876/URN_ISBN_978-952-245-720-2.pdf

Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus, s. 267–281.

Juvonen, T. (2017). Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikandet & J. Ruusuvoori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, s. 398–410.

Jämsä 2025. (n.d.) Arvot, Visio- ja toiminta-ajatus, Strategiset tavoitteet ja toimenpiteet. Haettu 10.8.2020 osoitteesta https://www.jamsa.fi/images/hallinto/strategia_2025.pdf

Jämsä (n.d.). Sosiaali- ja terveyspalvelut. Haettu 27.7.2020 osoitteesta <https://www.jamsa.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveys>

Jämsän kaupunki. (2016). *Tilinpäätös Tasekirja 2015*.

Jämsän kaupunki. (n.d.). Vammaispalvelut. Haettu 28.7.2020 osoitteesta <https://www.jamsa.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveys/vammaispalvelut>

Kalliomäki, A. (2014). *Tarinallistaminen. Palvelukokemuksen punainen lanka*. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kalliomäki, A. & Ruuska, J. (2016). Palvelun konseptointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Tegnologiateollisuus. s. 106–117.

Kehitysvammaisten ja autismitietäjien henkilöiden asumisen tuen palveluseteli. (2019). Jämsän kaupunki: Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta. Haettu 31.7.2020 osoitteesta <http://jamsa.oncloudos.com/kokous/20191331-7-1.PDF>

Kekoni, T. Mönkkönen, K. Hujala, A. Laulainen, S. & Hirvonen, J. (2019). Moniammatillisuus käsitteenä ja käytänteinä. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaalialalla*. Helsinki: Gaudeamus Oy. s. 15–46.

Kinnunen, E. (2019). *Yhdistävä viestintä. Viestinnän rakentuminen sosiaali- ja terveysjohtamisen rajapinnoilla*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Haettu 18.11.2019 osoitteesta <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104852/978-952-03-0987-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kivipelto, M. (2008). *Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin*. STAKES.

Koivisto, M. (2016). *Palvelumuotoilun peruskäsitteet*. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia memetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiateollisuus, s.42–59.

Koivisto, M. (2019). *Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna*. Teoksessa M. Koivisto, J. Säynäkangas & S.Forsberg (toim.) *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki: Alma Talent Oy, s.33–51.

Kuntalaki 410/2015. Haettu 12.10.2019 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki>

Kuntaliitto. (2018). *Selvitys palvelusetelien käytöstä kuntien ja yhteistoiminta-alueiden sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Haettu 10.9.2019 osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/181105_Palvelusetelikyselyn%20tulokset.pdf

Kurronen, J. (2015) *Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia*. Teoksessa A. Jyrämä & T. Mattelmäki (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen*. Helsinki: Aalto yliopisto, s. 29–51.

Kuula, A. (2006). *Toimintatutkimus. Luku 5.4 kokonaisuudesta. KvaliMOTV menetelmäopetuksen tietovaranto* Verkkojulkaisu. A. Saarinen-Kauppinen & A. Puusniekka, (toim.) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 4.8.2020 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html

Kuusinen-James, K. (2012). *Tuoko palveluseteli valinnanvapautta?* Kunnallisan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarja julkaisu nro 68. Kunnallisan kehittämissäätiö.

Kuusinen-James, K. (2016). *Setelipeliä. Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta*. Väitöskirja. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 2016:32. Helsingin yliopisto. Helsinki: Unigrafia. Haettu 28.7.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-2570-5>

Laamanen, K. (2007). *Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön*. Helsinki: Laatukeskus Excellence Finland.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Haettu 2.8.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992. Haettu 12.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920733?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=valtiovavustuksesta>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Haettu 19.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 733/1992. Haettu 27.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009. Haettu 13.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=palveluset%2A>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Haettu 27.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Haettu 16.3.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vammaisuuden>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Haettu 3.11.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelijärjestelmän kuvaus. Jämsä. Haettu 30.7.2020 osoitteesta https://www.jamsa.fi/images/asukkaille/Sosiaali_ja_terveys/LAPSIPERHEIDEN_KOTIPALVELUN_PALVELUSETELIJ%20J%20R%20J%20E%20S%20T%20E%20L%20M%20K%20U%20V%20A%20U%20S_2020.pdf

Lastensuojelulaki 417/2007. Haettu 3.8.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>

Lehmuskoski, A. Häkkälä, N. & Penttinen, J. (2019). *Asiakirjojen konteksti – Opas sosiaalihuollon asiakirjojen kontekstien kuvailuun Kanta -palveluissa*. Haettu 19.7. 2020 osoitteesta <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=56888757>

Manneri, V. & Koivisto, M. (2019). Yritysten pelikenttä muutoksessa. Teoksessa M. Koivisto, J. Säynäjäkangas & S. Forsberg (toim.) *Palvelumuotoilun bisneskirja* . Alma Talent. s. 16–29.

Matveinen, J.-V. & Koivisto, M. (2019). Palvelumuotoilun haltuun ottamisen edellytyksiä. Teoksessa M. Koivisto, J. Säynäjäkangas & S. Forsberg (toim.) *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki: Alma Talent, s. 162–177.

Melin, T., Koila, T., Tuominen-Thuesen, M. & Uotinen, S. (2012). *Palveluseteliopas. Käsi kirja palvelusetelin käyttöönotolle ja hinnoittelulle*. Sitra. Haettu 28.7.2020 osoitteesta <https://media.sitra.fi/2017/02/23232131/sitra302.pdf>

Melin, T., Tuominen-Thuesen, M. & Koila, T. (2010). *Palvelusetelin hinnoittelupolitiikan vaihtoehtoja ja malleja*. Sitra selvityksiä 28. Haettu 19.10.2019 osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/2010_28_Melin_Tuominen-Thuesen_Koila_Palvelusetelin%20hinnoittelupolitiikan%20vaihtoehtoja%20ja%20malleja.pdf

Miettinen, S. (2016a). *Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista*. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiateollisuus, s. 20–41.

Miettinen, S. (2016b) (toim.). *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen* 3. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Myllymäki, R. (2019). *Palvelujen hinnoittelu*. Ketterät Kirjat Oy

Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.

Nummi-Koikkalainen, P., Muuri, A., Toikka, I. & Sivula, S. (toim.) (2020). *Tiekartta systemaattiselle tiedonkeruulle vammaispalveluissa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 19.7.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-479-0>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2014). *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlasta osaamista liiketoimintaan*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Palola, E. (2011). *Valinnanvapauden problematiikasta sosiaalipolitiikassa*. Teoksessa E. Palola & V. Karjalainen, *Sosiaalipolitiikka hukassa vai uuden jäljillä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, s. 283–309.

Papunet. (n.d.). *Saavutettavuus*. Kehitysvammaliitto. Saavutettavien verkkosivujen suunnitteluopas. Haettu 12.8.2020 osoitteesta <https://papunet.net/saavutettavuus/saavutettavien-verkkosivujen-suunnitteluopas>

Pellinen, J. (2017). *Talousjohtaminen*. 2., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

Pohjola, A. (2017). *Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi*. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino, s. 308–325

Puusa, A. & Kuittinen, M. (2011). *Laadullisen tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikysymyksistä*. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Vantaa: Hansaprint, s. 167–180.

Rintala, T. (2019). *Valinnanvapaus ja valinnat. Asiakkaiden, palveluntuottajien ja palvelunjärjestäjien valinnat valinnanmahdollisuuksia edistävässä järjestelmissä*. Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja. Haettu 2.10.2019 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7710-9>

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien kotona asumista tukevien palveluiden - palveluseteli ohjekirja. (2017). Jämsä. Haettu 30.7.2020 osoitteesta https://www.jamsa.fi/images/Kotona_asumista_tukevien_palveluiden_palvelusetelij%C3%A4rjestelm%C3%A4n_kuvaus_2017.pdf

Senso. (n.d.). Sosiaaliset tarinat seksuaalikasvatuksessa ja ohjauksessa. Honkalampi Säätiö. Haettu 11.8.2020 osoitteesta <http://www.sensonet.fi/sosiaaliset+tarinat/>

Seppänen-Järvelä, R. (2006). Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen, *Kehittämistyön risteyksiä*. Helsinki: Gummerus Oy, s. 17–33

Sitra (2011). *Palvelusetelin sääntökirja – Yleinen malli*. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto SITRA. Haettu 31.7.2020 osoitteesta https://media.sitra.fi/2017/02/23070323/Palvelusetelin_saantokirja_yleinen_malli-5.pdf

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin sääntökirja. (2019). Jämsä. Haettu 31.7.2020 osoitteesta <http://jamsa.oncloudos.com/kokous/20191331-6-1.PDF>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2017) *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Haettu 2.8.2020 osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu 27.10.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali-jaterveyslautakunta. (2019a). Palvelusetelin käyttöönotto aikuisten kehitysvammaisten ja autismikirjon asumispalveluissa sekä henkilökohtaisen avun palveluissa 1.1.2020 alkaen. Sosiaali ja terveyslautakunta pöytäkirja 22.5.2019. Haettu 13.10.2019 osoitteesta <http://jamsa.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20191274-6>

Sosiaali-jaterveyslautakunta. (2019b). Sähköisen Vaana palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto Jämsä-Kuhmoinen yhteistoiminta-alueella 1.1.2020 alkaen. Sosiaali- ja terveyslautakunta pöytäkirja 18.12.2019. Haettu 29.7.2020 osoitteesta <http://jamsa.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20191331-5>

Sosiaali-jaterveyslautakunta. (2019c). Palvelusetelin sääntökirja, yleinen osa. Jämsän sosiaali- ja terveyslautakunta pöytäkirja 18.12.2019. Haettu 19.07.2020 osoitteesta <http://jamsa.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting&id=20191331>

Sosiaali-jaterveyslautakunta. (2020). Eräiden palvelusetelien arvot vuonna 2020. Jämsän sosiaali- ja terveyslautakunta pöytäkirja 29.1.2020. Jämsän kaupunki. Haettu 29.7.2020 osoitteesta <http://jamsa.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20201348-10>

Sosnet. (2019). Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Haettu 10.8.2020 osoitteesta <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1>

Suomen perustuslaki 731/1999 Haettu 28.7.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suominen, S. & Tuominen, M. (2007). *Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään*. Helsinki: Profami oy.

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Haettu 2.8.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2016). Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Määräys 1/2016 Haettu 19.7.2020 osoitteesta https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf

TIEKE. (2005). *Hinnoittelun abC. Opas tietotuotteiden ja palveluiden hinnoitteluun* Hinnoittelumallit asiakassuhteessa – projektin julkaisu. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Haettu 16.10.2019 osoitteesta <file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/HinnoittelunABC-opas.pdf>

Toikko, T. & Rantenen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissuhteeseen, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. 3. korjattu painos. Tampere: Yliopistopaino Haettu 14.3.2020 osoitteesta https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantenen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. Haettu 26. 7. 2020 osoitteesta https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, J. (2011) *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum

Uotinen, S. (2009). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli*. Lakimiesliiton kustannus

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014. Haettu 27.6.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141129>

Valvira (n.d.). *Omavalvonta sosiaalipalveluissa*. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Haettu 3.11.2019 osoitteesta <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaislainsäädännön uudistus. Haettu 10.8.2020 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaislainsaadannon-uudistus>

Vehmas, S. (2005). *Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan*. Helsinki: Gaudeamus.

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. 4. uudistettu painos Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. (2020). *Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P. & Wennberg, M. (2005). *Prosessijohtaminen julkishallinnossa*. Helsinki: Edita.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen*. Helsinki: Tekes. Haettu 19.7.2020 osoitteesta <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Haettu 19.7.2020 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2

Kehittämissikanvaasi. Jämsän vammaispalvelut, palvelumuotoilun työpajakoulutus syksy 2019

Asiakkaan unelmat

Asiakkaan tavoitteet

Ettei elämä sujuisi
Voisi tehdä omia valintoja
Ettei joutuisi taistelemaan kaikesta

Unelmoi omasta elämästä, isoista ja pienistä tavallisista asioista. Toivon omaa rauhaa ja muiden kanssa yhdessä oloa, molempia sopivasti.

Asiakasryhmät
Tarvitsen paljon apua kaikkeen kokoajan
Tarvitsen apua sekä ohjausta moniin asioihin päivittäin
Tarvitsen ohjausta joihinkin asioihin viikoittain

Kuvat: Pappanen.net ja utuappi

Asiakaskokemuksen nykytilanne

Vahvuudet

- Tutuja työntekijöitä (onneksi myös välillä uusia)
- Palvelusuunnitelmat yhdessä, asiakas mukana
- Erytisneuvola lähipalveluna – lapaamisia useammin oman työntekijän kanssa
- Myyös palvelumuotoilukoulutus ja opinmyönteinen teko

Kipupisteet

- Palveluntuottajien vähäinen määrä ja palveluvaihtoköyisyys
- Palvelusetelien hintamaarittelyyn haasteet
- Päätös palvelusetelien sähköisestä järjestelmästä ei ole vielä varma ja päätös siidottu sivistyslautakunnan varhaiskasvatuksen palvelusetelistä.

Kiinnitä huomiota / selvitä

- Sääntökirjojen hionta huomioiden vaikutukset asiakaskokemukseen
- Sähköinen järjestelmä – hankintapäätös > valinta
- Palvelusetelin arvon laskeminen
- Kokemukset palvelusetelikäytännöistä
- Sivistyslautakunnan palvelusetelin valmistelu

Kehittämistavoite

Palveluseteli – käytännön ja käyttöönoton kehittäminen Jämsän kaupungin vammaispalveluissa

Toimiva palvelusetelinkäyttäjän palvelupolku

Suunnitelma tiedon keräämiseen

- Haastattelut: Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveysvoimien viranhaltijoita, jotka työskentelevät palveluseteliä käyttävillä toimialoilla ja työturvavälissään osallistuvat palvelusetelien hallinnolliseen prosessiin
- Pöytätyöskäytökset: sääntökirjat, palvelusetelin arvon laskenta,
- Palveluntuottajien tapaaminen
- Käyttäjäsivustojen kanssa yhteiskehittäminen myöhemmin, kun palvelusetelin käytöstä on kertynyt kokemusta

Oppeja kilpailijoilta

Olemassa olevista ratkaisuista

- Jämsän vanhushuonepalvelut ja lapsiperheiden sosiaalityö palveluseteli-ratkaisut
 - Päätös- ja kirjauksikäytännöt, palveluntuottajalistat, arvon laskeminen, laskutusikäytännöt
- mm. Jyväskylän ja Viitasaaren vammaispalvelun palveluseteli-ratkaisut
 - Kokemus järjestelmätoimittajista, kokemus vammaispalvelun palvelusetelien erityispiirteistä

Mahdollisuuksia

- Vammaispalvelu kehittää asiakaslähtöisiä ja selkeämpää viestintää palvelusetelistä ja palvelupolusta, tätä voidaan hyödyntää muiden sektoreiden palvelusetelikäytännöissä

Oppeja kilpailijoilta

Olemassa olevista ratkaisuista

- Jämsän vanhushuonepalvelut ja lapsiperheiden sosiaalityö palveluseteli-ratkaisut
 - Päätös- ja kirjauksikäytännöt, palveluntuottajalistat, arvon laskeminen, laskutusikäytännöt
- mm. Jyväskylän ja Viitasaaren vammaispalvelun palveluseteli-ratkaisut
 - Kokemus järjestelmätoimittajista, kokemus vammaispalvelun palvelusetelien erityispiirteistä

Mahdollisuuksia


- Vammaispalvelu kehittää asiakaslähtöisiä ja selkeämpää viestintää palvelusetelistä ja palvelupolusta, tätä voidaan hyödyntää muiden sektoreiden palvelusetelikäytännöissä

Sidosryhmät

Yhteistyökumppanuudet

- Asiakkaan läheiset ja omaiset
- Asiakkaan lähiohjaajat palveluissa
- Palveluntuottajat
- Laatu- ja palveluasiantuntijat
- Asiakkaan elämän kiinteästi liittyvien muiden sektoreiden työntekijät

Kehittämissikanvaasin työntekijät:
Armi Lehtinen, Anu Lukander, Päivi Kosunen, Marjanna Kulonen ja Ulla Lehto
Kannattamassa: Ulla Lahti



TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Palvelusetelin käyttö Jämsän kaupunki sosiaalitoimi

Työntekijöiden käytännön kokemuksia palvelusetelistä:

- millaisia kokemuksia palvelusetelin myöntämisen prosessista on
- millaisia kokemuksia on palvelusetelin sopivuudesta asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamisessa
- Millaisia palveluntuottajia on, (myös määrää)
- millaista joustavuutta palveluntuottajilla on asiakkaan palvelutarpeen muutostilanteissa (resilienssi)
- millaista yhteistyötä palveluntuottajien kanssa on ollut

Saatua palautetta palvelusetelistä palveluiden järjestämisen tapana:

- Kerätäänkö palautetta suunnitelmallisesti?
- Kootaanko tullutta palautetta johonkin? (suunnitelmallisesti kerättyä ja/tai muuten tullutta)
-
- millaista palautetta asiakkaat ovat palvelusetelistä (ja prosessista) antaneet
- millaista palautetta palveluntuottajat ovat palvelusetelistä (ja prosessista) antaneet

Kehitettävää / terveisiä vammaispalveluille palvelusetelin käytön kehittämiseen ja käyttöönottoon:

- konkreettisia ja asiakaslähtöisyyttä parantavia