

PALVELUSETELIEN KÄYTTÖÖNOTTO LÄÄKINNÄLLISEEN KUNTOUTUKSEEN

fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä
jalkahoitoon peruspalvelukuntayhtymä
Selänteessä

Paula Kallatsa-Siekinen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2011

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma,
Ylempi AMK
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tekijä(t) KALLATSA-SIEKKINEN, Paula	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.04.2011
	Sivumäärä 66	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi PALVELUSETELIEN KÄYTTÖNOTTO LÄÄKINNÄLLISEEN KUNTOOUTUKSEEN fysio-, toiminta-, ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä		
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma ylempi amk		
Työn ohjaaja(t) KUUKKANEN, Tiina, MÄKELÄ, Tapio ja VAITINIEMI, Tarja sekä MALILA, Minna		
Toimeksiantaja(t) Peruspalvelukuntayhtymä Selänne		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyönä kehitettiin peruspalvelukuntayhtymä Selänteessä palvelusetelit lääkinnälliseen kuntoutukseen yli 18-vuotiaille fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon. Jatkossa käytän peruspalvelukuntayhtymä Selänteestä lyhennettä ppky Selänne. Palvelusetelilain laajentuminen sosiaalihuollosta terveydenhuoltoon mahdollistaa ppky Selänteen käyttöön ottaa palvelusetelit. Palvelutasosuunnitelmaan vuonna 2009 kirjattiin palvelusetelien käyttöönoton 1. 1. 2011. Palvelusetelien käyttöönoton tavoitteena oli asiakkaan valinnan vapauden lisääntyminen palveluntuottajien välillä, yhteistyön lisääntyminen kuntayhtymän ja palveluntuottajien kesken sekä parantaa palvelujen saatavuutta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä toimintasuunnitelman mukaisesti. Perustettiin palveluntuottajien hyväksymiskriteeri-, hinta- ja tuotetyöryhmä sekä oppaiden ja lomakkeiden tekotyöryhmä. Tuloksena syntyi ppky Selänteen palvelusetelien sääntökirja fysio-, toiminta-, lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon. Sääntökirjaa käyttävät palvelusetelipäätöksiä tekevät työntekijät, palveluntuottajat ja asiakkaat sekä kuntapäätäjät.</p> <p>Jatkossa ppky Selänne suunnittelee palvelusetelien käyttöönoton laajentamista alle 18- vuotiaille fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon. Lisäksi suunnitellaan palvelusetelien käyttöönottoa puheterapiaan sekä laitoskuntoutukseen ja jopa apuvälineisiin.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palveluseteli, palvelusetelijärjestelmä, palveluseteliprosessi, lääkinnällinen kuntoutus, tuotteistaminen, palveluntuottaja, asiakas, kunta.		
Muut tiedot Liitteitä on 18 sivua.		

DESCRIPTION

Author(s) KALLATSA-SIEKKINEN, Paula	Type of publication Master's Thesis	Date 13.04.2011
	Pages 66	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title COMMISSIONING SERVICE VOUHERS FOR MEDICAL REHABILITATION and for physio-, occupational and lymphatic therapy and foot care in the Selänne Municipal Federation of Basic Services		
Degree Programme Health and Social Care Development and Management, Master's degree		
Tutor(s) KUUKKANEN, Tiina, MÄKELÄ, Tapio, VAITINIEMI, Tarja and MALILA, Minna		
Assigned by Selänne Municipal Federation of Basic Services		
Abstract The purpose of the thesis was to develop service vouchers for the Selänne Municipal Federation of Basic Services (Selänne MFBS) to be used for the medical rehabilitation as well as for the physio-, occupational- and lymphatic therapy and foot care of those over 18 years of age. The extension of the Service Voucher Act to cover not only social services but also health care allows MFBS Selänne to introduce service vouchers. The service level plan from 2009 already contained the introduction of service vouchers on the 1st Jan 2011. The aim of this introduction was to increase the clients' freedom of choice between different service providers, to increase cooperation between the local government and service providers and improve access to services. This thesis was carried out as a development project in accordance with the plan of action. A group for deciding the necessary criteria for service providers, prices, products and guides was formed as well as one for drafting the related forms. The result was a service voucher rulebook for physio-, occupational- and lymphatic therapy and foot care used in MFBS Selänne. The rule book is used by those employees who make the voucher decisions, service providers, clients and the municipal decision-makers. In the future, MFBS Selänne plans to extend the introduction of service vouchers to cover the physio-, occupational- and lymphatic therapy and foot care of those under 18 years of age. It is also envisaged that service vouchers will be introduced to cover speech therapy and institutional rehabilitation and even assistive technology.		
Keywords The service voucher, the voucher system, the voucher process, medical rehabilitation, product development, service provider, the client, municipality.		
Miscellaneous Includes 18 pages of appendixes.		

SISÄLTÖ

1 PALVELUSETELIT LÄÄKINNÄLLISEEN KUNTOUTUKSEEN	7
2 PALVELUSETELI JA PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ	8
2. 1 Palvelusetelin käyttö sosiaali- ja terveydenhuollossa	9
2. 2 Uusi palvelusetelilaki	12
2. 2. 1 Palveluseteli ja asiakkaan valinnan vapaus.....	14
2. 2. 2 Palvelusetelijärjestelmän osapuolten välinen yhteistyö.....	16
2. 3 Asiakkaan, palveluntuottajan ja omavastuun määrittely	17
2. 4 Palveluntuottajien hyväksymiskriteerit	19
2. 5 Asiakkaan asema	19
2. 6 Tuotteistaminen ja palvelusetelin arvon määrittäminen	21
2. 7 Kunta rekisterinpitäjä.....	24
3 PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SELÄNNE JA LÄÄKINNÄLLINEN KUNTOUTUS.....	25
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET SEKÄ KÄSITTEET ...	28
5 TOIMINTASUUNNITELMA JA TOTEUTUS	30
5. 1 Palvelusetelijärjestelmän rakentaminen ppky Selänteeseen	30
5. 2 Aikataulu	31

5. 3 Palvelusetelityöryhmien työskentely ja tuotokset.....	33
5. 3. 1 Ppky Selänteelle yhtenäiset lääkinällisen kuntoutuksen myöntamiskriteerit.....	34
5. 3. 2 Tuotteistaminen ja arvon määrittäminen ennen palvelusetelin käyttöönottoa.....	34
5. 3. 3 Lakisääteiset ja ppky Selänteen asettamat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit.....	36
5. 3. 4 Sääntökirjan laatiminen	36
6 PALVELUSETELIPROSESSIN JA SÄÄNTÖKIRJAN ARVIOINTI	37
6. 1 Prosessin arviointi	37
6. 2 Sääntökirjan arviointi	39
7 POHDINTA.....	40
LÄHTEET.....	44
LIITTEET.....	49
Liite 1. Sääntökirja.....	49
Liite 2. Toimintasuunnitelma.....	50
Liite 3. Opinnäytetyönä tehdyn kehittämistyön ydin-, pää- ja osaprosessi sekä yksittäinen työtehtävä.....	54
Liite 4. SWOT -analyysi ppky Selänteen kuntoutuksen työntekijöille.....	55
Liite 5. Fysio-, toiminta-, lymfaterapioiden ja jalkahoidon järjestämis- ja toteutusprosessi	56

Liite 6. Verkostoituminen ppky Selänteen ulkopuolelle ja prosessin toteutuksen aikana huomioitavia kysymyksiä	57
Liite 7. Kuntoeffica	58
Liite 8. Palveluntuottajien kyselylomake	60
Liite 9. Palveluntuottajien palautekyselyn yhteenveto ja kommentit	62
Liite 10. Ohje palvelusetelipäättöstä tekeväälle	63
Liite 11. Ohje palveluseteli asiakkaalle	66

KUVIOT

KUVIO 1. Tasasuuruisen palvelusetelin hintakaton ja markkinahinnan erot..	24
---	----

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Palvelusetelin lakimuutokset.....	13
TAULUKKO 2. Palvelusetelin ja maksusitoumuksen erot.....	15

1 PALVELUSETELIT LÄÄKINNÄLLISEEN KUNTOUTUKSEEN

Uuden palvelusetelilain voimaantulo 1. 8. 2009 on mahdollistanut palvelusetelin käyttöönoton sosiaalihuollon lisäksi terveydenhuollossa. Kunnat ovat järjestäneet palveluja palvelusetelillä ostamalla koti- ja siivouspalveluita sekä omaishoitoa tukevia palveluita, asumispalveluita ja vammaisten kuljetuspalveluita. Palvelusetelin käytön laajentumista on havaittavissa muun muassa suun terveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa ja päivähoidossa.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne on Haapajärven ja Pyhäjärven kaupunkien sekä Kärsämäen ja Reisjärven kuntien vuoden 2010 alusta toimintansa aloittanut kuntayhtymä. Myöhemmin käytetään peruspalvelukuntayhtymä Selänneestä lyhennettä ppsy Selänne. Väestöpohja on 19 681 asukasta (2/ 2010). Ppsy Selänne havaitsi lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumus käytännössä hankaluuksia ja kirjasi palvelusetelin käyttöönoton palvelutasosuunnitelmaan. Ppsy Selänneen tavoitteena on laajentaa palvelusetelien käyttöönottoa lääkinnälliseen kuntoutukseen yli 18 -vuotiaiden fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon tiettävästi ensimmäisenä Suomessa.

Lääkinnällisen kuntoutuksen asetuksen 1991/ 1015 1 §: n mukaan lääkinnällistä kuntoutusta järjestetään osana kansanterveyslaissa (66/ 72) ja erikoissairaanhoidolaissa (1062/ 89) tarkoitettua sairaanhoitoa. Asetuksen 2 §: ssä kunnan tai kuntainliiton on huolehdittava lääkinnällisen kuntoutuksen sisältö ja laajuus sellaiseksi kuin kuntoutuksen tarve edellyttää. Lääkinnällisen kuntoutuksen asetuksen 3 §: n fysio-, ja toimintaterapia sekä muut näihin rinnastettavat toimintakykyä parantavat ja ylläpitävät terapiat ja toimenpiteet ovat lääkinnällisen kuntoutuksen palveluita. Ppsy Selänneessä talousarvioon vuonna 2010 on arvioitu lääkinnällisen kuntoutuksen palvelujen ostoiksi Haapajärvellä 80 900 €, Kärsämäellä 9700 €, Pyhäjärvellä 77 300 € ja Reisjärvellä 20 700 €. Ppsy Selänneen alueella toimii 15 lääkinnällistä kuntoutusta antavaa yritystä. Ppsy Selänneessä työskentelee Haapajärvellä yksi fysioterapeutti ja yksi kuntohoitaja, Reisjärvellä ja Kärsämäellä yksi fysioterapeutti sekä Pyhäjärvellä 1,5 fysioterapeuttia ja kaksi kuntohoitajaa.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/ 569 § 1) tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Ppky Selänteessä palvelusetelin käyttöönoton tavoitteet ovat lakiin perustuvien tavoitteiden lisäksi hintojen läpinäkyvyys ja hallinto- sekä ostopalvelusäästöt.

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää ppky Selänteelle lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelit yli 18-vuotiaille fysio-, toiminta ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon. Tavoitteena on saada palvelusetelit käyttöön 1. 1. 2011. Palvelusetelien käyttöönottoa varten laaditaan sääntökirja. Rajaamme kehittämistyön ulkopuolelle palvelusetelin toimivuuden arvioinnin ja seurannan, mikä jää käyttöönottovuoden 2011 kehitystavoitteeksi.

Opinnäytetyössä käydään läpi palvelusetelin käyttöönoton laajentamisen mahdollistava lakimuutos ja tämän lain kahta suurinta tavoitetta, asiakkaan valinnan vapautta sekä yhteistyötä tekevien osapuolten välisiä suhteita. Lakisääteiset palveluntuottajien hyväksymiskriteerit ja kunnan asettamat vaatimukset kuin myös tuotteistaminen ja palvelusetelin arvon määrittäminen ovat opinnäytetyön keskeisenä sisältönä. Lisäksi käydään läpi palvelusetelijärjestelmän rakentaminen ppky Selänteeseen.

2 PALVELUSETELI JA PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ

Palvelusetelilain (2009/ 569 § 3) mukaan palveluseteli on sitoumus, jossa järjestämisvastuussa olevan kunnan on korvattava sosiaali- ja terveyspalvelujen saajalle palvelun tuottajan toteuttaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon saakka.

Uotinen (2009, 13) muotoilee palvelusetelin tarkoittavan rajattua ostovoimaa, missä julkisyhteisö huolehtii järjestämisvastuulleen kuuluvien palvelujen järjestämisestä antamalla asiakkaalle palvelusetelin. Uotisen (s. 78 - 79) mukaan palveluseteli on viranomaispäätös, joka voi olla sähköisessä muodossa tai

erillinen palveluseteli, mutta harvoin konkreettinen painettu seteli. Hän (s. 79) painottaa, että palvelusetelistä on käytävä ilmi, mihin palveluun seteli on myönnetty, palvelun määrä ja asiakas on yksilöitävä.

Hanssonin, Anderssonin, Brissonin ja Nyforsin (2008, 25) sekä Tuominen-Thuesen (2009, 4) avaavat palvelusetelijärjestelmää niin, että kunta määrittää palvelusetelillä ostettavan palvelun ja sitoutuu maksamaan palvelusetelin arvoon saakka palvelut, mitkä käyttäjä hankkii kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Tuominen-Thuesen (2009, 4) jaottelee palvelusetelijärjestelmän keskeisiksi osapuoliksi kunnan, asiakkaat ja yksityiset palveluntuottajat. Hän (s. 4) painottaa, että palvelusetelin käyttöönotto on kunnalta strateginen päätös kunnan oman toiminnan ja ostopalvelujen ohella.

2. 1 Palvelusetelin käyttö sosiaali- ja terveydenhuollossa

Tuominen-Thuesen (2009, 7), Uotinen (2009, 71 - 72) ja Ekblom (2007, 22 - 23) esittävät kansainvälisiä palvelusetelijärjestelmiä. Ruotsin Kundval -järjestelmässä huomioidaan asiakkaan valinnanmahdollisuus periaate, mikä on ollut käytössä vuodesta 1992. Kundval -järjestelmää kuuluu markkinamekanismin hyödyntäminen julkisia palveluita järjestettäessä ikääntyneille ja vammaisille, päivähoitossa, esikoulu -toiminnassa ja koululaisten aamu- ja iltapäivähoitossa. Tukholman Vårdval -järjestelmässä asiakas voi valita terveyskeskuksen omalääkärin, äitiysneuvolan, synnytyksen, lastenneuvolan, jalkahoidon, harmaakaihileikkauksen, lonkka- ja polvinivelleikkauksen ja logopedin palvelut sekä silmänpohjakuvaukset diabeetikoille. Tanskassa on vuonna 2003 otettu käyttöön asiakkaan valintaoikeuteen perustuva Fritvalg -järjestelmä muun muassa siivous- ja pukeutumisasiin. Alankomaissa on hoitovakuutus- ja hoitoraha -tyyppinen järjestelmä. (Tuominen-Thuesen 2009, 7 ja Uotinen 2009, 71 - 72.) Sitran palveluseteli-hankkeen (2009) kehittäjät ovat hankkineet vertailutietoa Tanskasta ja Ruotsista.

Salminen (2009, 5) toteaa Norjassa, Ranskassa, Englannissa ja Itävallassa käytettävän palveluseteliä maksuvälineenä. Volk ja Laukkanen (2007, 15) lisäävät edellä mainittuihin Englannin, Hollannin ja Belgian. Englannissa on sosiaali- ja terveyspalveluissa kokeiltu erilaisia palvelusetelin sovellutuksia 1980-luvulla ja Hollannissa ja Belgiassa 1990-luvulla. Mikkola (2003, 20) kertoo, että Euroopan unionin maissa palvelusetelin kokeilu ja käyttöalueet ovat olleet kotipalvelu, lasten päivähoito ja asumispalvelut sekä opetus.

Ensimmäisiä mainintoja palvelusetelin käytön kokeilusta Suomessa lasten päivähoitossa ja omaishoidossa 1990-luvulla tuovat esille Salminen (2009, 7), Volk ja Laukkanen (2007, 15), Heikkilä ym. (1997) ja Vaarama ym. (1999). Salmisen (s. 7) mukaan ikääntyvien omaishoitajien ja hoidettavien palvelujen maksuvälineenä palveluseteliä on kokeiltu 2000-luvun alussa. Kukkonen ja Seppänen (2009, 2) toteavat opinnäytetyössään palvelusetelillä hankittavan kotihoidon olevan uudehko, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava tapa järjestää palveluja. He tekivät ensimmäisen kainuulaisten palveluseteliasiakkaiden kokemuksia kuvaavan tutkimuksen. Tuominen-Thuesen (2009, 5) sekä Hansson, Andersson, Brisson ja Nyfors (2008, 20) ovat selvittäneet palvelusetelin käytön olevan toistaiseksi vähäistä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä päivähoitossa. Syitä palvelusetelin vähäiseen käyttöön Liiran (2010, 16) ja Tuominen-Thuesenin (2009, 5) sekä Uotinen (s. 77) mukaan voivat olla palvelusetelin soveltumattomuus kaikkiin palveluihin, asiakkaan heikentynyt kyky itsenäiseen päätöksentekoon ja palvelun laadun valvomiseen tai palveluntuottajien vähyys.

Liiran (2010, 15) mielestä hoitoketjua tukeva palveluseteli sopii jo olemassa oleviin kuntoutusmarkkinoihin. Hän (s. 20) esittää, että fysio- ja toimintaterapian palvelusetelin käyttö voidaan käynnistää jo laitoshoidossa ja jatkaa potilaan kotona. Salminen (2009, 5) esittelee Kontiaisen (2003) tuovan esille edellä mainittujen kohteiden lisäksi, että omaishoidon palveluseteliä on käytetty omaishoidettavan fysioterapiakuntoutukseen Lappeenrannassa ja tilapäisen kotiuttamisen kuntoutuseteliä fysioterapian hankintaan. Volk ja Laukkanen (2007, 15) viittaavat Husson (2006) todenneen sosiaali- ja terveyspal-

velujen tuottajajärjestöjen kokeilleen yhteistyössä eri kuntien kanssa palveluseteleitä osana palvelujen kehittämistä.

Volk ja Laukkanen (2007, 16) kirjoittavat Rädyn ym. (2004) selvittäneen, että vuonna 2001 suoritettuun kyselyyn vastanneista 311 kunnasta 116 ilmoitti järjestävänsä jotakin palvelua tarjoamalla asiakkaalle palvelusetelin kuten sotainvalidien ateriapalvelu, liikuntaesteisten kuljetuspalvelu ja lasten päivähoito, omaishoitajien vapaan järjestämisessä, vanhusten asumis- ja kotipalveluissa, mielenterveystyön asumispalveluissa ja sosiaalityön päihdehuollossa.

Volk ja Laukkanen (s. 16) ja Hanssonin, Anderssonin, Brissonin ja Nyforsin (2008, 20) toteavat Kaskiharjun ym. (2005) selvittäneen, että Lahden kaupunkiseudun viisi kuntaa tarjosi vuonna 2003 palveluseteleitä vanhusten omaishoitajille ja hoidettaville, tilapäisesti tai äkillisesti paljon apua tarvitseville ikäihmisille ja dementoituville vanhuksille, jotka selviytyvät vielä kotihoidossa.

Volk ja Laukkanen (2007, 16) jatkavat Rädyn (2005) todenneen, että vuonna 2004 suoritettuun kuntakyselyyn vastanneista 213 kunnasta 25 ilmoitti käyttävänsä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä tai järjestelmä oli käynnistymässä ja 43 kuntaa suunnitteli käyttöönottoa. Närkin (2009, 5) mukaan palveluseteliä on käytetty vuodesta 2004 lähtien sosiaalihuollon kotipalveluissa. Volkin ja Laukkasen (2007, 16) mukaan vuonna 2006 vastanneista 221 kunnasta 91 ilmoitti järjestävänsä jonkin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun palvelusetelillä. Palveluseteliä käytettiin useammin yli 10 000 asukkaan kunnissa kuin pienemmissä kunnissa. Vuosien 2006 ja 2007 vaihteessa palveluseteli oli käytössä 126 kunnassa. Kuntakyselyyn vastanneista kunnista aktiivisia palveluseteliä käyttäviä kaupunkeja olivat Kotka ja Kouvola sekä Kajaani ja Karhukunnat, joissa palveluseteliä käytetään omaishoidon palveluissa tai palveluasumiseen liittyvässä kotipalvelussa. (Mts. 16.)

Volk ja Laukkanen (2007, 3) ovat jatkaneet palvelusetelin käytön yleisyyden selvittämistä kunnissa vuosien 2006 - 2007 vaihteeseen. Palveluseteliä tarjosi 126 kuntaa palvelujen järjestämiseksi asiakkaalle. Neljännes kunnista järjes-

tää palvelusetelin avulla sosiaalipalveluja. Useimmin järjestettyjä palveluita olivat koti- ja siivouspalvelut sekä omaishoitoa tukevat palvelut, asumispalvelut ja vammaisten kuljetuspalvelut. Vuonna 2006 kunnat olivat myöntäneet palveluseleitä runsaalle 4000 asiakkaalle. (Mts. 3.)

Isoviita (2010) kertoi Oulaisten palveluseteliseminaarissa kokemuksia Harjavan ja Kuusamon sosiaalihuollon kotipalveluissa ja kotipalvelun tukipalveluissa käytössä olevista palveluseleleistä. Parhiala (2010) esitti Kallion peruspalvelukuntayhtymässä käytössä olevista palveluseleleistä kotihoidossa, siivouspalveluissa ja omaishoitajan vapaapäivien järjestelyissä, tehostetussa palveluasumisessa ja varhaiskasvatuspalveluissa. Molemmat luennoitsijat (2010) visioivat palvelusetelin käytön laajentuvan erikoissairaanhoidon kuten leikkauksiin ja kehitysvammaisten asumispalveluihin, lapsiperheiden kotipalveluun.

Kantola (2010) mainitsee Ylivieskan seutukunnan palvelusetelikäytön selvityksessä, että Kalajoella palveluseteliä käytetään omaishoidon vapaapäivien järjestelyssä sekä Mikkelin seudulla päivähoidossa, kotisairaanhoidossa ja omaishoidon sijaisuuksien järjestelyissä. Koiviston (2009) mukaan Helsingin hammashuolto ja Tieto kehittivät sähköisen palvelusetelin toimintaversio keväällä 2009, mitä on jatkanut Deloitte ja Vantaan hammashuollon sekä In Net Oy. Kekäläinen (2010) on koonnut Kokkolan ja Kaustisen seutukunnassa vuosina 2008 - 2009 toteutuneesta projektista nimeltä maakunnallinen palveluseteli kotihoitoon, raportin, minkä toteuttajina ovat olleet Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu, Centria tutkimus ja kehitys. Löfgren (2010) esittelee Jyväskylässä ja Joensuussa palveluseteli jalostuneen sähköiseen muotoon muun muassa kotihoidossa.

2. 2 Uusi palvelusetelilaki

Näkki (2009, 5) laittaa aikajärjestykseen uuden palvelusetelilain vaiheet. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen palveluseteliä alettiin valmistelemaan 6/ 2007- 3/ 2009. Laajennus koski kotisairaanhoidon 1/ 2008 lähtien. Palvelusetelityöryhmä jätti 3/

2009 lakiehdotuksen setelin käyttöalan laajentamisesta ja soveltuvuudesta rajauksesta muissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Laki tuli voimaan 1. 8. 2009. (Mts. 5.)

Alla olevasta taulukosta selviää, millaisilla lakimuutoksilla on tultu uuteen laajentuneeseen palvelusetelilakiin. (Ks. liite 1. Sääntökirja. s. 120 luettelo uutta palveluseteliä koskevat muut lait Amberlan (2010) tiivistämänä.)

TAULUKKO 1. Palvelusetelin lakimuutokset (mukailtu Uotinen 2010).

Lakimuutokset 1. 1. 2004	
<ul style="list-style-type: none"> • Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 4 § • Sosiaalihuoltolaki 29 § 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaali- ja terveyden huollon asiakasmaksulaki 12 § • HE 74/ 2003, StVM 23/ 2003 vp
Lakimuutokset 1. 1. 2008	
<ul style="list-style-type: none"> • Kansanterveyslaki 20 § • HE 34/ 2007, StVM 2/ 2007 vp • HE 20/ 2009 sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki ja asiakasmaksulain muutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalihuoltolaki 29 b § • Palvelusetelityöryhmä STM selvityksiä 2008: 32
<p>* PeVL 10/ 2009, 12. 5. 2009</p> <p>* StVM 20/ 2009, 19. 5. 2009</p>	
Lakimuutos 1. 8. 2009	
<ul style="list-style-type: none"> • Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/ 2009) ja asiakasmaksulain 12 § muutos (570/ 2009) 	

Seuraavaksi käsitellään palvelusetelilain 2009/ 569 kahta tärkeintä tavoitetta, jotka ovat asiakkaan potilaan valinnan mahdollisuuksien lisääminen sekä kuntien sosiaali- ja terveystoimen ja yksityisten palveluntuottajien välisen yhteistyön edistäminen. (L 24. 7. 2009/ 569 1 §.) (Ks. Finlex internet sivut osoitteesta <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö, 2009, 24.7.2009/ 569 laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä.)

2. 2. 1 Palveluseteli ja asiakkaan valinnan vapaus

Palvelusetelin eduksi mainitaan useimmiten Risikon (2009), Närkin (2009), Seppäsen ja Tapion (2009) mukaan palvelusetelin laajentavan asiakkaan valinnanvapauden mahdollisuutta. Volk ja Laukkanen (2007, 16) kritisoivat ostopalveluja, missä asiakkaalle ei jää juurikaan valinnanvapautta, koska kilpailutuksen voittavat parhaassa asemassa olevat, usein isot palveluntuottajat, joiden kanssa kunta tekee määräaikaisen sopimuksen. Uotinen (2009, 76) yhtyy edellä mainittuihin kirjoittajiin ja kannustaa palveluntuottajia kilpailemaan asiakkaista rintahinnan, koska kunnan järjestämä hankintaprosessin kilpailutuksen tuoma voitto ostopalveluista vain yhdelle palveluntuottajalle vähenee. Uotinen (2009, 76), Hansson, Andersson, Brisson ja Nyfors (2008, 25) tähdentävät, että julkisten palvelujen järjestäminen palvelusetelillä on yksi väline yrittäjyyden ja työllisyyden lisäämiseen. Yksityistämisen lisääminen palvelusetelin käyttöönotolla rohkaisee perustamaan lisää yksityisiä palveluntuottajia, mikä puolestaan lisää asiakkaan valinnan vaihtoehtoja ja parantaa palvelujen saatavuutta.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2005, 13 - 14) mukaan olennaista palveluseteliä käytettäessä on asiakkaan valinnanvapaus kunnan hyväksymien palveluntuottajien välillä. Ostopalveluissa kunta osoittaa palveluntuottajan ilman asiakkaan omaa valinnan vapautta. Liira (2010, 15) selvittää palvelusetelin lisäävän joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä palvelujen hankinnassa sekä mahdollisuutta hallita kustannuskehitystä. Uotinen (2009, 77) toteaa palvelusetelilain tuovan laajan mahdollisuuden kunnille ja kuntayhtymille soveltaa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä.

Alla olevasta taulukosta käy ilmi palvelusetelilain tuomat mahdollisuudet verrattuna maksusitoumukseen.

TAULUKKO 2. Palvelusetelin ja maksusitoumuksen erot (mukailtu sosiaali- ja terveysministeriö 2005).

OSTOPALVELUT MAKSUSITOUMUKSILLA	OSTOPALVELUT PALVELUSETELEILLÄ
<p>*kunta valitsee palveluntuottajan tai asiakkaalla on rajattu mahdollisuus valita palveluntuottaja</p>	<p>*asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan hyväksymien tuottajien joukosta ja valvoo omalta osaltaan palvelun toteutumista ja voi vaihtaa palveluntuottajaa</p>
<p>*kunta tekee määräaikaisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa kilpailutukseen pohjautuen</p>	<p>*asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä</p>
<p>*kunta yhteistyössä sopimuksen tehdyn palveluntuottajan kanssa</p>	<p>*kunnan järjestämä kilpailutus vähenee</p>
<p>*asiakas maksaa asiakasmaksulain ja -asetuksen mukaisen asiakasmaksun kunnalle</p>	<p>*kunta yhteistyössä kaikkien palveluntuottajarekisteriin hyväksytyjen palveluntuottajien kanssa</p>
<p>*asiakkaalta peritään sama asiakasmaksu kuin kunnan tuottamasta vastaavasta palvelusta</p>	<p>*asiakas maksaa palvelusta omavastuuosuuden tuottajalle, kunta ei peri asiakkaalta asiakasmaksua</p>
<p>*asiakkaalta peritään sama asiakasmaksu kuin kunnan tuottamasta vastaavasta palvelusta</p>	<p>*omavastuuosuus voi olla suurempi tai pienempi kuin kunnan tuottamista palveluista perittävä asiakasmaksu, omavastuuosuus vaihtelee eri palveluntuottajien palveluissa</p>
<p>*kunta maksaa koko palvelun hinnan</p>	<p>*kunta maksaa palvelusetelin arvon</p>

Asiakkaan valinnan vapauden lisäksi Liukko, Tuominen-Thuesen ja Juntunen (2010) plussaavat palvelusetelijärjestelmään siirtymisen tuovan hallinnollisia säästöjä kilpailuttamishankintamenettelyyn verrattuna. Kunnat kilpailuttavat yksityisiltä palveluntuottajilta hankkimansa palvelut. Organisaatioille aiheutuvat hallintokustannukset voivat olla merkittäviä suhteessa hankittavan palvelun kokonaisarvoon. (Liukko, Tuominen-Thuesen ja Juntunen 2010.)

2. 2. 2 Palvelusetelijärjestelmän osapuolten välinen yhteistyö

Palvelusetelilain (2009/ 569 § 1) tarkoituksena on edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Päästäkseen lain asettamaan tavoitteeseen kunnan elinkeinotoimen ja sosiaali- ja terveystoimen tulee menestyäkseen käydä vuoropuhelua yhteistyössä (Uotisen 2009, 76). Peltola (2010) luettelee perinteisen palvelusetelijärjestelmän Mikkelin seudulla perustuvan kunnan, asiakkaan ja palveluntuottajan sekä Miset Oy:n ja Smartum Oy:n väliseksi yhteistyöksi. Eerolan (2010) mukaan julkisen puolen kanssa yhteistyössä kehittyvät yksityiset sosiaali- ja terveystoimintatilat. Asiakkaalle pystytään tarjoamaan parempia ja yksilöllisempiä palveluita, mitä useampi tuottaja on yhteistyössä mukana. (Eerola, 2010.)

Melin (2010) esittää kuntaohjelman palvelusetelihankeeseen tavoitteeksi kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyön parantumisen. Aaltonen (2009) ja Harisalo (2010) esittävät welfare mix -ratkaisuja hyvinvointipalvelujen tuottamiseen, jolloin kumppanuus ja yhteistyö muotoutuu kuntien sekä kolmannen sektorin ja yritysten välillä. Harisalon (2010) mukaan kansalaisten hyvä muodostuu eri sektoreilta saaduista palveluista. Vastakkainasettelun ja valtaamisajattelun tilalle ovat tulleet hyvät vuorovaikutussuhteet, jolloin jokainen sektori tekee sille ominaisinta työtä. (Harisalo, 2010.)

Karvonen-Kälkäjä, Soback ja Uusitalo (2009, 50) esittävät uuden näkökulman, jossa yritykset nähdään kumppaneina eikä kilpailijoina, milloin yrityksistä tulee tasavertaisia toimijoita muiden tuottajien kanssa. Suuri este yhteistyölle voi olla kulttuuriset eroavaisuudet, erilaiset ja ristiriitaiset odotukset yhteistyön

tarkoituksesta, toiminnasta, päämääristä sekä tavoitteista. Tärkeä kehityskohde on yhteistyön kehittämisen avoimeksi vuoropuheluksi kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. (Mts. 49, 50 ja 54.)

Koila (2010) tuo esille valvontaviranomaiset yhdeksi yhteistyön keskeiseksi osapuoleksi. Sosiaali- ja terveysviranomaisilla ja kuluttajaviranomaisilla on lakiin perustuvat velvollisuudet lupa- ja viranomaisten ominaisuudessa valvoa sekä yksityisiä että julkisia sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavia yksiköitä.

Haunio-Rudanko (2010) laittaa mietittäväksi uudelta pohjalta toimijoiden roolit ja vastuut, koska julkisissa ja yksityisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa ovat oikeudellisesti erilaiset järjestelmät ja menettelytavat esimerkiksi hallintosäännökset ja kuluttajaoikeuden periaatteet. Virtasen (2010) mukaan palvelusetelin käytön laajentumisen on merkittävä yhteiskunnallinen muutosilmiö, jossa julkinen ei-markkinaehtoinen tuotanto muutetaan markkinaehtoiseen suuntaan ja institutionaalinen toimintaympäristö vaikuttaa kilpailun edellytyksiin.

2. 3 Asiakkaan, palveluntuottajan ja omavastuun määrittely

Asiakkaan Uotinen (2009, 78) selkeyttää palvelusetelilain 3 §:n nojaten niin, että asiakaslaissa asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käytävää henkilöä ja potilaslaissa potilas tarkoittaa terveys- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai niiden kohteena olevaa henkilöä.

Omavastuusuuden Uotinen (2009, 80), Melin, Tuominen-Thuesen ja Koila (2010, 3) viittavat palvelusetelilain 3 §:n, milloin se tarkoittaa palvelun hinnan ja kunnan myöntämän palvelusetelin arvon välistä erotusta, joka jää asiakkaan maksettavaksi yksityiselle palvelun tuottajalle. Uotinen (s. 86) vertaa omavastuusuutta ja asiakasmaksua niin, että palvelusetelillä järjestetystä palvelusta kunta ei voi periä asiakasmaksua vaan asiakas osallistuu palveluntuotannon kustannuksiin omavastuu osuuden kautta. Hän (s. 87) tarkoittaa, että omavastuusuus on se osa, mitä palvelusetelin arvo ei kata ja se maksetaan palveluntuottajalle. Omavastuusuuden suuruus voi vaihdella

palveluntuottajittain Uotisen (s. 87 ja 100) mukaan ja on siten riippuvainen asiakkaan omista valinnoista. Palvelusetelilain 6 §: n mukaan asiakkaalle on kerrottava omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. (L 24. 7. 2009/ 569 6 §.) Sosiaali- ja terveysministeriön (2009) mukaan kuntoutuksen maksut määräytyvät terveydenhuollon asiakasmaksujen mukaan terveyskeskuksessa ja sairaalassa annettaessa. Osan lääkärin määräämien, yksityiseltä terveydenhuollolta hankittujen kuntoutuspalvelujen kustannuksista korvaa asiakkaalle sairausvakuutus. Vakuutusyhtiöt korvaavat omissa asiakkaidensa lääkinnällisen kuntoutuksen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2009.)

Palvelusetelilain 12 §: n mukaan asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/ 2004) mukaista korvausta omavastuusuudestaan. Matkakustannuksista voi saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. (L 24. 7. 2009/ 569 12 §.) Uotisen (2009, 109) ja Kansaneläkelaitoksen (2010) mukaan matkakustannukset korvataan yleensä lähimmälle palveluntuottajille, missä hoito tai kuntoutus on annettu, kuntoutuksen perustuessa Kelan tai julkisen terveydenhuollon kuntoutuspäätökseen.

Palveluntuottaja määritellään yksityisessä terveydenhuoltolaissa (152/ 1990) 2 §: ssä tarkoittamaan yksittäistä henkilöä, yhtiötä, osuuskuntaa, yhdistystä tai säätiötä, joka ylläpitää terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä. Itsenäisellä ammatinharjoittajalla tarkoitetaan sellaista terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §: n 1 momentissa tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä, joka harjoittaa itsenäisesti ammattia. (L 9. 2. 1990/ 152 2 §.)

Uotinen (2009, 80) toteaa, että kunnan tulee hyväksyä ne yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi palveluseteliä käyttää. Palvelusetelilain 4 § ohjeistaa kuntaa pitämään luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Rekisterin tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Kunnan tulee peruuttaa palvelujentuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle

asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. (L 24. 7. 2009/ 569 4 §.)

2. 4 Palveluntuottajien hyväksymiskriteerit

Uotisen (2009, 81) mukaan kunta voi hyväksyä kaikki tai kilpailuttaa vain osan palveluntuottajista, jotka täyttävät lakisääteiset ja kunnan itse päättämät hyväksymiskriteerit. Laki määrää kuntaa hyväksymään ne palvelujen tuottajat, jotka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja jotka täyttävät kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/ 1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/ 1990) asetetut vaatimukset. Kolmanneksi laki velvoittaa palveluntuottajia tuottamaan palvelut vähintään samalle tasolle, mitä edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Uotinen (s. 81 - 82) analysoi kyseessä olevan laatuvaatimus, jolloin palveluntuottajan on kyettävä vastaamaan mahdollisesti toiminnassa tapahtuvista virheistä. Neljänneksi laki edellyttää palveluntuottajalla olemaan potilasvahinkolain (585/ 1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus. Lakivaatimusten lisäksi palveluntuottajan tulee täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät muut vaatimukset, joiden tulee olla syrjimättömiä ja puolueettomasti arvioitavia seikkoja. (L 24. 7. 2009/ 569 5 §.) Syrjivästä kohtelusta Uotinen (s. 82) esittää kotipaikkakunta vaatimuksen.

2. 5 Asiakkaan asema

Palvelusetelilain 6 §: n mukaan asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (L 24. 7. 2009/ 569 6 §.) Uotisen (2009, 80) toteaa palvelusetelilain 4 §: n nojaten, että asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palveluseteliä. (L 24. 7. 2009/ 569 4 §.) Uotisen (2009, 85) mukaan terveydenhuollossa potilasasiakirjoihin merkityt hoito-

ratkaisut ovat muutoksenhaku kelvottomia hallintopäätöksiä. Hän (s. 85) jatkaa, että terveydenhuollossa palvelujen suunnitteluun ja asiakkaan informoinnin välineeksi on laadittava suunnitelma tutkimusta, hoitoa tai lääkinällistä kuntoutusta varten. Uotinen (s. 85) esittää palvelut jaettavan yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin eli määrärahasidonnaisiin palveluihin, jolloin asiakkaan yksilöllinen tarve on aina arvioitava sekä erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin, joihin asiakkaalla on subjektiivinen oikeus määrärahoista riippumatta.

Palvelusetelilain 6 §: n mukaan palvelusetelin saanut asiakas tekee sopimuksen palvelun tuottajan kanssa palvelun antamisesta. Koila (2010) selkiyttää, että lyhytkestoisissa palveluissa suullinen sopimus pätee yhtä lailla kuin kirjallinen, mikä pitää sisällän palvelun toimittamisen ajankohdasta sopimisen ja hinnoittelun.

Uotinen (2009, 93) ja kuluttajavirasto (2009) tulkitsevat palvelusetelin 6 §: ä niin, että palvelusetelin toimiessa osittaisena maksuvälineenä asiakas on palveluntuottajan kanssa yksityisoikeudellisessa sopimussuhteessa. Lain 6 §: n mukaan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Uotinen (2009, 93) ja kuluttajavirasto (2009) korostavat kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltaminen tuovan asiakkaalle lisäturvaa, missä kehoitetaan saattamaan asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevat erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Uotisen (2009, 93) ja kuluttajaviraston (2009) mukaan virhetapauksessa asiakkaalla on oikeus vahingon korvaukseen, hinnan alennukseen ja sopimuksen purkuun sekä vaatia virheen korjausta, hoidon uusimista tai pidättäytyä maksusta. Oikeudet viivästystilanteissa on kirjattu lakiin kuluttajaviraston (2009) mukaan.

Palvelusetelilain 6 § ohjeistaa kuntaa selvittämään asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja palvelujen tuottajien hinnat. Lisäksi pitää selvittää, mistä muualta ja mitä asiakasta koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia ja varattava tilaisuus

tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Vastaavasti asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. (L 24. 7. 2009/ 569 6 §.)

Palvelusetelilain 13 §: n mukaan asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain (434/ 2003) 46 §: ssä. (L 24. 7. 2009/ 569 13 §.) Uotisen (2009, 110) mukaan asiakkaalla ei ole lainsäädännön perusteella oikeutta valita sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämistapaa.

2. 6 Tuotteistaminen ja palvelusetelin arvon määrittäminen

Tuotteistaminen on edellytys Sirenin ja Tuominen-Thuesenin (2009, 24) mukaan palvelusetelillä hankittavan palvelun onnistuneelle arvon määrittämiselle. He (s. 24) jatkavat, että tuotteistamisen avulla palveluntuotantoa kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita, mikä edellyttää palveluiden sisällön, laadun ja kohderyhmän täsmentämistä. Hanssonin, Anderssonin, Brissonin ja Nyforsin (2008, 3) mukaan palveluseteli on erityisen käyttökelpoinen tuotteistetusta, hinnoitelluista ja laatu määritellyistä palveluista, mistä kunnilla ja asiakkailla on riittävästi tietoa.

Kivistö (2003, 177 - 178) ja Majoinen ym. (2003, 62) tarkoittavat tuotteistamisella palvelujen yhteydessä tuotteiden eli toimintojen määrittelyä tai kuvausta, jossa huomioidaan tuottajan toisin sanoen työntekijän, yksikön, yrityksen tai kunnan asiakkaalle antaviin erilaisiin palveluihin käytetty aika ja resurssien käytön vaihtelevuus saavuttaakseen palvelutoiminnoille asetetut tavoitteet. Kivistö (2003) käyttää toiminnoista nimitystä prosessi, joka kuluttaa annettuja resursseja tuottaakseen jonkin suoritteen. Prosessit sisältävät erilaisia työtehtäviä. (Mts. 177 - 178.)

Kivistön (2003, 177 - 178) ja Majoisen ym. (2003, 62) mukaan tuotteistamisella konkretisoidaan palvelu toisin sanoen jokainen palvelu avataan erikseen määritellen, mitä toimintoja se pitää sisällään ja asetetaan selkeät tavoitteet, sisältö, tarvittavat resurssit sekä yhdenmukaistetaan palveluja, jolloin sama palvelu tai työ yksikön sisällä ja yksikköjen kesken on samanlainen. Majoinen ym. (2003, 62) täydentävät, että tuotteistamistyössä on olennaista asiakkaiden ja asiakasryhmien sekä palveluiden ja palveluprosessien analysointi. Harjula (2005, 6) kiteyttää tuotteen olevan asiakkaalle toimitettava hyödyke, jonka sisältö ja käyttötarkoitus on määritelty, jolloin samaa sisältöä voidaan tuottaa useita kappaleita esim. kotihoidon kotikäynti. Palvelutuotteella tarkoitetaan palvelua, jolla on hinta ja ennalta määritelty sisältö. (Mts. 6.)

Volkin ja Laukkasen (2007, 19) mielestä palvelusetelijärjestelmän edullisuuden vertailu ja palvelusetelin arvon määrittäminen helpottaa, jos kunnan omat palvelut on tuotteistettu ja niiden kustannukset ovat tiedossa. Kunta voi palveluseteliä koskevassa päätöksenteossa käyttää hyväksi omien tuotteiden palvelukuvauksia, joissa palvelun määrä voidaan määritellä työtunteina, käyntikertoina tai toimenpiteinä. Tuotteiden ja potentiaalisen asiakaskunnan tietojen pohjalta on talousarvioon arvioitavissa järjestelmän tarvitsema määräraha, jonka puitteissa palveluseteleitä tarjotaan. (Mts. 19.)

Liukko (2009) on tehnyt havaintoja tuotteistusmalleista perusterveydenhuollossa. Tuote tarkoittaa joissakin paikoissa samaa kuin käynti. Joissakin käyn- tejä lajitellaan tyyliin ensikäynti, uusintakäynti, jälkitarkastus, kotikäynti, jolloin erityyppisille käynneille saadaan eri hinta lähinnä käyntiin kuluvan työajan pe- rusteella. Tuotteille on löytynyt myös nimiä akuutti-, kontrolli-, perus-, laaja- ja toimenpidevastaanotto sekä eri ammattiryhmien yhteistyö asianomaisen vastaanotolla määrittää yhteistyöaikaa ja hintaa. (Mt 2009.)

Palvelusetelin arvon määrittämiseen palvelusetelilain 7 § ohjaa kuntaa muis- tamaan asiakkaan kannalta kohtuullinen palvelusetelin hinta. Melin (2010) tar- kentaa, että palvelusetelin omavastuun on oltava asiakkaalle kohtuullinen.

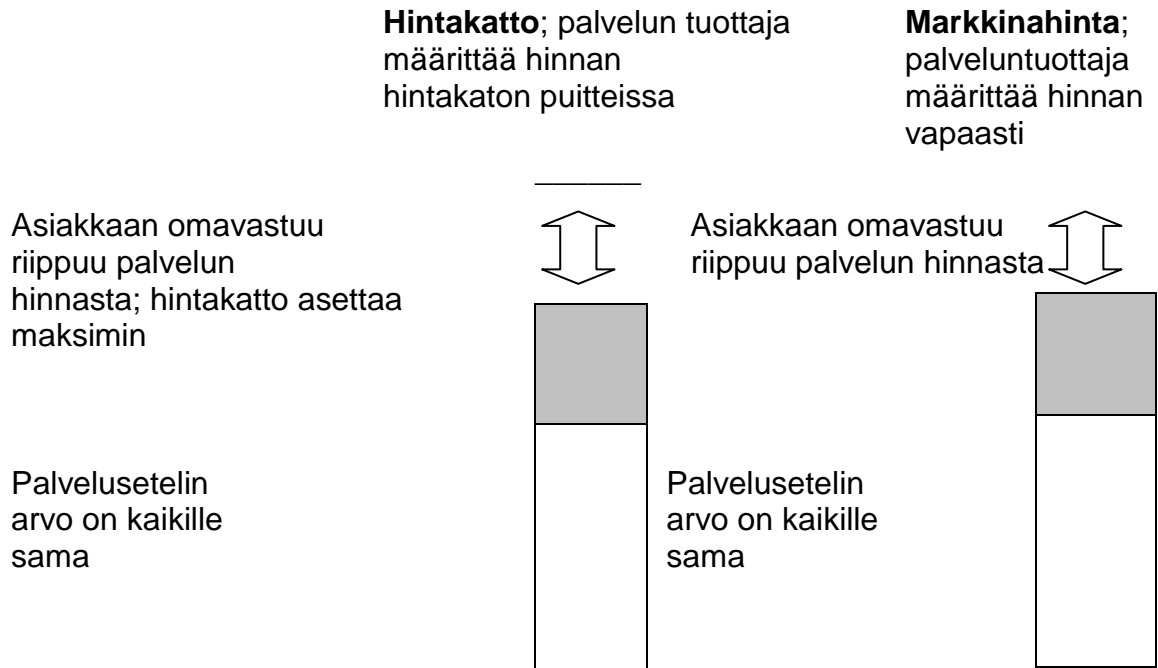
Melin (2010) ja Uotinen (2009, 96) sekä Heinonen (2010) varoittavat, ettei arvo saa olla liian suuri, jotta palveluntuottajilla olisi kiinnostusta kehittää ja tehostaa toimintaa sekä markkinoida tasapuolisesti, mutta ei liian pienikään, jotta heitä kiinnostaa toimia palvelusetelimarkkinoilla ja hyödyntää uusia innovaatioita. Heinonen (2010) lisää edellä mainittuihin, että palvelusetelin arvon on oltava riittävän suuri, jotta ihmisillä on aidosti mahdollisuus niitä hyödyntää ja hyvinvointiyhteiskunnan edellytykset toteutuvat.

Närkki (2009) ja Uotinen (2009, 96) kehottavat asiakkaan omavastuun kohtuullisuuden lisäksi kuntaa arvioimaan kohtuullisuutta vertaamalla kunnan vastaavan oman tuotannon hintaa ostopalveluina järjestetystä vastaavasta palvelusta perittyyn hintaan asiakasmaksun vähentämisen jälkeen. (L 24. 7. 2009/569 7 §.) Päätöksenteko edellyttää tuotteistamista ja yksikkökustannushintojen tuntemusta. Palvelusetelin avulla voi yhdistää joustavasti omakustanteisia ja julkisin varoin järjestettyjä palveluita. (Närkki, 2009.)

Melinin (2010) mukaan arvo voi olla asiakkaan tuloihin sidottu eli tulosidonnainen tai kaikille asiakkaille yhtä suuri asiakkaan tuloista riippumatta eli tasasuuruinen. Tasasuuruiset setelit sopivat satunnaisesti tai lyhyt aikaisesti käytettäviiin palveluihin. Palvelun hinta tarkoittaa palveluntuottajalle palvelusta maksettavaa hintaa, joka muodostuu kunnan maksamasta osuudesta ja asiakkaan maksamasta osuudesta. Palvelusetelin arvo tarkoittaa kunnan maksamaa osuutta palvelun hinnasta. (Melin, 2010.)

Melin (2010) esittää, että hintakatto tarkoittaa kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus ja asiakkaan omavastuu. Markkinahinta tarkoittaa kunnan palvelusta palvelun-tuottajalle maksettavaa hinta, joka määräytyy markkinoiden ehdoilla.

Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta selviää tasasuuruisen palvelusetelin hintakatto verrattuna markkinahintaan. (Melin, 2010.)



KUVIO 1. Tasasuuruisen palvelusetelin hintakaton ja markkinahinnan erot Melinin (2010) mukaan.

Melin (2010) huomauttaa, että hinnoittelupäätös edellyttää päätöksentekijöiltä markkina- ja kilpailuolosuhteiden arviointia sekä eri asiakasryhmien kuluttajakäyttäytymisen arviointia. Kunnan valitessa hintakaton hinnan määräytymisen pohjaksi tarkoittaa sitä, että kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteereistä. Toinen vaihtoehto hinnan asettamiselle on, että kunta antaa palvelusta maksettavan hinnan muodostua vapaasti markkinoilla. (Melin, 2010.)

2. 7 Kunta rekisterinpitäjä

Palvelusetelilain 11 §: n mukaan kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa (523/ 1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen käsittelyssä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. (L 24. 7. 2009/ 569 11 §.) Uotisen (s. 104) mukaan kunta voi antaa välttämättömiä salassa pidettäviä tietoja kuten potilas- ja asiakaskirjoihin sisältyviä tietoja palvelun

suorittamiseksi kunhan salassapidosta ja tietojen suojaamisesta huolehditaan asianmukaisesti. Hän (s. 104) suosittelee vaatimaan yksityisiltä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajilta hyväksymiskriteereissä salassapitoa sekä henkilötietojen käsittelyä ja tietoturvallisuutta koskevia vaatimuksia. Uotinen (2009, 107) ja Amberla (2010) täydentävät, että palveluseteliä käytettäessä syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, jolloin ne on pidettävä erillään palveluntuottajan muista asiakas- ja potilasasiakirjoista.

3 PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ SELÄNNE JA LÄÄKINNÄLLINEN KUNTOUTUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilain 2009/ 569 2 §: n soveltamisalan mukaan, mitä palvelusetelilaissa säädetään kunnasta, koskee myös kuntayhtymää. Hallintosäännön (2009) mukaan ppky Selänne on Haapajärven (7719 asukasta) ja Pyhäjärven (6014) kaupunkien sekä Kärsämäen (2927) ja Reisjärven (3021) kuntien perustama ja vuoden 2010 alusta toimintansa aloittanut kuntayhtymä. Yhteenlaskettu väestö ppky Selänteessä on 19 681 (2/ 2010). Hallintosäännön perussopimuksen 3 §: n mukaisesti jäsenkunnat ovat antaneet kuntayhtymälle tehtäväksi ja vastuulle kuntien lain säätämät sosiaali- ja terveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon palvelut, ympäristöterveydenhuollon, ympäristönsuojelun, maa-aineslain, rakennusvalvonnan ja korjausneuvonnan palvelut. Lisäksi kuntayhtymä voi järjestää jäsenkunnilleen muita palvelusopimuksessa määriteltäviä palveluja ja tuottaa muita palveluja eri sopimuksella muillekin kunnille. Kuntayhtymä järjestää jäsenkunnille myös talous-, henkilöstö- ja atk- palveluja. (Hallintosääntö, 2009.)

Kiiskilän (2009) yhteen vetämässä palvelutasosuunnitelmassa ppky Selänteen tehtävänä on tuottaa terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä ratkaisuja alueensa asukkaiden hyvinvoinnin ja elinympäristön turvallisuuden tukemiseksi.

Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, asiakirjat, palvelutasosuunnitelma, hallintosääntö 1-2 pdf. s. 5 on kuviossa 5 havainnollistettu ppky Selänteen palveluorganisaatio ja ydinlinjat.

Kiiskilä (2009) korostaa ppsy Selänteen oikeudenmukaisuus arvon toteutuvan, kun toimitaan palvelutasosuunnitelman, kuntien antamien taloudellisten edellytysten, hyvän hallinnon vaatimusten sekä yhtenäisen henkilöstöpolitiikan mukaisesti. Hän tähdentää asiakaslähtöisien palvelujen perustuvan asiakkaiden tarpeisiin ja näkee asiakkaan aktiivisena toimijana ja vastuunottajana. Inhimillisyys ohjaa palveluita ihmiskeskeisiksi ja laadukkaiksi. Palvelut perustuvat hyväksytyihin hyviin hoito- ja hoivakäytäntöihin. Tulokset näkyvät palvelutoiminnan taloudellisuudessa, vaikuttavuudessa, tehokkuudessa ja palvelukyvyssä, mitä arvioidaan ja hyödynnetään toiminnan jatkuvassa suunnittelussa ja toteutuksessa. (Kiiskilä, 2009.)

Palvelulinjoilla palvelupäälliköt yhdessä palvelujohtajien kanssa johtavat ja ohjaavat toimintaa asiakaslähtöiseen, laadukkaaseen ja kustannustehokkaaseen toimintaan. Kaikkien palvelulinjojen tavoitteena on tuottaa jäsenkuntien kuntalaisille tasapuoliset ja lakisääteiset peruspalvelut. (Kiiskilä, 2009.) Ppsy Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, asiakirjat palvelutasosuunnitelma, hallintosääntö 1-2 pdf s. 6 on nähtävissä kuviossa 6 - 7 palvelujohtajien ja -päälliköiden johtamat palvelulinjat.

Lääkinnällinen kuntoutus on Rissasen (2003, 607) mukaan yksi kuntoutuksen laji ammatillinen, kasvatuksellinen ja sosiaalinen kuntoutuksen lisäksi. Asetuksen lääkinällisestä kuntoutuksesta 1991/ 1015 1 §: n mukaan lääkinällistä kuntoutusta järjestetään osana kansanterveyslaissa (66/ 72) ja erikoissairaanhoidolaissa (1062/ 89) tarkoitettua sairaanhoitoa. Toinen § määrittelee kunnan tai kuntainliiton huolehdittavaksi sen, että lääkinällisen kuntoutuksen palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kuntoutuksen tarve kunnassa tai kuntainliiton alueella edellyttää. Kolmas § määrittelee, että lääkinällisen kuntoutuksen tavoitteena on kuntoutujan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyvyn parantaminen ja ylläpitäminen sekä edistäminen ja tukeminen hänen elämäntilanteensa hallintaa ja hänen itsenäistä suoriutumistaan päivittäisissä toiminnoissa. (A 28. 6. 1991/ 1015 2 - 3 §.)

Asetuksen mukaan lääkinnällisen kuntoutuksen palveluita ovat seuraavat toimenpiteet;

- a) kuntoutumista ja kuntoutuspalveluja koskeva neuvonta ja ohjaus,
- b) kuntoutustarvetta ja -mahdollisuuksia selvittävä tutkimus työ- ja toimintakyvyn arviointeineen ja työkokeiluineen,
- c) fysioterapia, toimintaterapia, puheterapia, neuropsykologinen kuntoutus, psykoterapia ja muut näihin rinnastettavat toimintakykyä parantavat ja ylläpitävät terapiat ja toimenpiteet,
- d) apuvälinepalvelut, johon kuuluu apuvälineiden tarpeen määrittely, välineiden sovitus, luovutus omaksi tai käytettäväksi, käytön opetus ja seuranta sekä välineiden huolto,
- e) sopeutumisvalmennus, jolla tarkoitetaan kuntoutujan ja hänen omaistensa ohjausta ja valmentautumista sairastumisen tai vammautumisen jälkeisessä elämäntilanteessa,
- f) edellä mainituista tarpeellisista toimenpiteistä koostuvat kuntoutusjaksot laitos- tai avohoidossa,
- g) kuntoutusohjaus, jolla tarkoitetaan kuntoutujan ja hänen lähiyhteisönsä tukemista ja ohjausta sekä kuntoutujan toimintamahdollisuuksiin liittyvistä palveluista tiedottamista ja
- h) muut näihin rinnastettavat palvelut. (A 28. 6. 1991/ 1015 2 - 3 §.)

Hanssonin, Anderssonin, Brissonin ja Nyforsin (2008, 26) mukaan terveydenhuollossa kuntien ja kuntayhtymien ostopalvelujen osuus kuntien terveydenhuollon kustannuksista on vain muutama prosentti yksityisiltä palveluntuottajilta. Vuonna 2004 terveydenhuollon ostopalveluihin käytettiin hieman yli 200 miljoonaa euroa. Yksityisten terveydenhuoltoyritysten määrä vuonna 2005 oli 3 196 (Stakes, 2006). Yleisimmin tarjotut palvelut ovat fysioterapia, lääkärin- ja hammaslääkärin vastaanotto toiminta ja työterveyspalvelut. Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien rekisteri Ysteristä selviää, että terveydenhuollossa toimi itsenäisinä ammatinharjoittajina 17 845 henkilöä vuoden 2007 lopussa Lapin läänin 373 ammatinharjoittajasta Etelä-Suomen läänin alueelle toimiviin 8 746 ammatinharjoittajaan. (Mts. 26.)

Ppky Selänteessä talousarvioon vuonna 2010 on arvioitu lääkinällisen kuntoutuksen palvelujen ostoiksi Haapajärvellä 80 900 €, Kärsämäellä 9700 €, Pyhäjärvellä 77 300 € ja Reisjärvellä 20 700 €. Ppky Selänteen alueella toimii 15 lääkinällistä kuntoutusta antavaa yritystä. Ppky Selänteessä lääkinällistä kuntoutusta antavat Haapajärvellä 1 fysioterapeutti ja 1 kuntohoitaja, Reisjärvellä ja Kärsämäellä 1 fysioterapeutti sekä Pyhäjärvellä 1,5 fysioterapeuttia ja 2 kuntohoitajaa.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET SEKÄ KÄSITTEET

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää ppky Selänteelle lääkinälliseen kuntoutuksen palvelusetelit yli 18 -vuotiaalle fysio-, toiminta ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon. Tavoitteena on saada palvelusetelit käyttöön 1. 1. 2011 alkaen.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä sääntökirja. Tavoitteena on palvelusetelilain pohjalta laatia toimintasuunnitelma, johon perustuen tuotteistaminen, palvelutuottajien hyväksymiskriteerit, hinnan määräytymisen asettaminen ja palvelusetelien arvot sekä toimintaohjeet laaditaan.

Opinnäytetyön ulkopuolelle rajataan palvelusetelin toimivuuden arviointi ja seuranta, mitkä jäävät käyttöönottovuoden kehitystavoitteeksi.

Opinnäytetyössä palveluseteli tarkoittaa ppky Selänteen toimenhaltijan kuntefficalle laadittua palvelusetelipäätöstä. Palvelusetelipäätöksellä ppky Selänne järjestää oman toiminnan ohella asiakkaan tarvitseman aika perusteinen fysio-, toiminta- ja lymfaterapia tai jalkahoitokäynti, jotka ppky Selänne sitoutuu maksamaan rajattuun euromäärään saakka. Käyttöön otettavassa tasasuorisessa palvelusetelissä palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille sama asiakkaan tuloista riippumatta. Ppky Selänteessä palvelusetelillä järjestettävät lääkinällisen kuntoutuksen palvelut ovat yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvia eli määrärahasidonnaisia palveluita.

Opinnäytetyössä asiakas tarkoittaa lääkinnällisen kuntoutuksen fysio-, toiminta- ja lymfaterapia sekä jalkahoitoa tarvitsevaa asiakasta. Asiakas on palvelusetelin saaja ja palvelujen ostaja sekä osittain vastuussa valitseman palveluntuottajan tuottaman palvelun kustannuksista. Palveluntuottaja tarkoittaa yrittäjää tai yritystä, joka täyttää lakisääteisten kriteerien lisäksi ppky Selänteen palveluntuottajalle asettamat kriteerit ja on siten kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja. Palveluntuottaja on fysio-, toiminta- ja/ tai lymfaterapia sekä jalkahoito palveluiden tarjoaja ja suorittaja. Opinnäytetyössä yhteistyö tarkoittaa ppky Selänteen, palveluseteliasiakkaan ja palveluntuottajiksi vallittujen palveluntuottajien sekä valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä.

Opinnäytetyössä asiakkaan omavastuu tarkoittaa palvelusetelin arvon ylittävää summaa, joka jää asiakkaan itse maksettavaksi. Palveluntuottajien hyväksymiskriteerit tarkoittavat lakisääteisten kriteerien lisäksi ppky Selänteen laatimia omia vaatimuksia. Markkinahinta tarkoittaa asiakkaan palveluista maksamaa vapaasti markkinoilla määräytynyttä palveluntuottajien hintaa. Tasasuuruinen palveluseteli tarkoittaa palveluseteliä, jonka arvo on kaikille sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Opinnäytetyössä tuotteistaminen tarkoittaa aika määriteltyjen tuotteiden, fysio-, toiminta- ja lymfaterapian sekä jalkahoidon sisällöllisten toimenpiteiden avaamista fysio- ja toimintaterapianimikkeistöä hyödyntäen. Nimikkeistö on numerokoodein varustettu luokittelu palveluista ja työn sisällöstä. (Fysioterapianimikkeistö, 2007.)

Opinnäytetyössä lääkinnällinen kuntoutus tarkoittaa sairaanhoitoa täydentävää ppky Selänteen järjestämisvastuulla olevaa lääkinnällistä kuntoutusta, mikä toteutetaan ppky Selänteen terveydenhuoltojärjestelmän omana toimintona tai järjestetään palvelusetelillä yli 18 -vuotiaille fysio-, toiminta-, lymfaterapioita ja jalkahoitoa. Muita järjestämisvastuussa olevia ovat sairaalat, Kela, yksityiset vakuutuslaitokset ja yksityiset palveluntuottajat. Lääkinnällinen kuntoutustyöryhmä toimii yhteistyössä sosiaalihuollon, työvoimatoimiston,

koulujen, kansaneläkelaitoksen ja vakuutusyhtiöiden kanssa. Lääkinnällistä kuntoutusta saavat ppky Selänteen lääkinällisen kuntoutuksen kriteerit täyttävät terveyskeskusten, sairaaloiden ja työterveyshuollon potilaat. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 3 - 5 palveluseteliasiakkaiden määrittely.)

Ppky Selänteen palvelusetelit eivät koske vaikeavammaisten henkilöiden työ- ja toimintakyvyn turvaamiseksi tai parantamiseksi Kelan järjestämiä kuntoutus- ja sopeutumisvalmennusjaksoja eikä harkinnanvaraisena kuntoutuksena järjestettäviä lääkinällisen kuntoutuksen palveluita. Ppky Selänteen palvelusetelit eivät koske tapaturma- ja liikennevakuutus kuntoutuksena korvattavaa ja järjestettävää lääkinällistä kuntoutusta, eikä vakuutusyhtiöiden ja veteraanikuntoutukseen kuuluvaa lääkinällistä kuntoutusta.

5 TOIMINTASUUNNITELMA JA TOTEUTUS

Toimintasuunnitelma on katsottavissa liitteestä 2. Opinnäytetyön toteutuksen aikatauluja, ydin-, pää- ja osaprosessi sekä yksittäinen tehtävä on katsottavissa liitteestä 3.

5. 1 Palvelusetelijärjestelmän rakentaminen ppky

Selänteeseen

Palvelusetelilain laajentuminen sosiaalipuolelta terveydenhuoltopuolelle mahdollisti ppky Selänteen suunnittelemaan palvelusetelien käyttöönottoa. Ppky Selänteeltä palvelusetelien käyttöönotto oli strateginen päätös, mikä oli kirjattu palvelutasosuunnitelmaan. Palvelusetelijärjestelmään uskottiin jo lähtötilanteessa kuuluvan riittävä määrä yksityisiä palvelujen tuottajia ppky Selänteen oman tuotannon lisäksi, jotta asiakkaan valinnan vapaus palveluntuottajien välillä mahdollistuu.

Ppky Selänteellä palvelusetelien käyttöönoton tarkoituksena on asiakkaan valinnan mahdollisuuksien paraneminen, palveluntuottajien ja kunnan välisen yhteistyön lisääntyminen, hintojen läpinäkyvyys sekä hallinnolliset säästöt kilpailuttamishankintamenettelyyn verrattuna että ostopalvelusäästöt.

Palvelusetelijärjestelmää alettiin rakentamaan yhteisellä alustuksella, minkä päätteeksi ppky Selänteen tuleville palvelusetelipäätöstä tekeville tehtiin kysely palvelusetelin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista SWOT -analyysia käyttäen vuoden 2009 lopussa. Paikalla olleesta seitsemästä työntekijästä neljä vastasi kyselyyn. (Ks. liite 4.)

Palvelusetelijärjestelmän rakentumisesta eteenpäin käytän nimitystä prosessi. Käkelän (2005) mukaan prosessikuvaus sisältää prosessin kannalta olennaiset asiat kuten henkilöt, järjestelmät, asiakkaat, tavat, tiedon ja tehtävät. Prosessit esittävät tapahtumien välisiä riippuvuuksia ja auttaa ymmärtämään kokonaisuutta sekä henkilöstön roolia. Prosessien kuvausten tavoitteena on edistää yhteistyötä ja antaa mahdollisuuden toimia joustavasti tilanteen mukaan. (Käkelä, 2005.) Kehittämistyössä tehtyjen prosessikuvausten tehtävänä on selkiyttää asiakkaan, palveluntuottajan ja kuntayhtymän tehtäviä sekä toimia perehdytyksen tukena ja selkiyttää kuntapäätäjille prosessin vaiheet. Liitteeseen 5 on koottu kaikkien palvelusetelijärjestelmässä yhteistyötä tekevien fysio-, toiminta- ja lymfaterapioiden ja jalkahoidon järjestämis- ja toteutusprosessit.

Vuonna 2010 palveluseteliprosessi alkoi toimintasuunnitelman laatimisella ja palvelusetelityöryhmien perustamisella sekä verkostoitumisella. Verkostoitumista tehtiin muun muassa Kuntaliiton, Smartumin ja Sitran asiantuntijoihin. (Ks. liite 6.)

5. 2 Aikataulu

Ensimmäinen palveluseteliä koskeva kokous pidettiin Pyhäjärvellä lokakuussa 2009. Tammikuussa 2010 etsittiin tietoa palvelusetelistä, verkostoiduttiin ja

osallistuttiin Oulaisissa järjestettyyn palveluseteliseminaariin. Yhteistoiminta-alueiden henkilöstön työhyvinvoinnin ja rakenteiden tukemisen Tyrni päiviä hyödynnettiin palveluseteliasioiden käsittelyyn. Palveluseteliprosessin vaiheista käsiteltiin keväällä tuotteistamista, hinnan määräytymisen perusteita ja palveluntuottajan hyväksymiskriteerit. Oikeilla jäljillä olemiseen saatiin vahvistusta Turun palveluseteliseminaarista. Seminaarimateriaalit löytyvät Sitran internet sivuilta osoitteesta <http://www.sitra.fi>, ohjelmat, kuntaohjelma, hankkeet, palveluseteli, raportit ja muu materiaali, materiaalit. Esittelymateriaaliksi tehtiin posterit niin Ruotsiksi kuin Suomeksi. Aikaansaannoksista raportoitiin palvelupäällikölle ja -johtajalle. Laadittiin lehteen palveluntuottajille kutsu infotilaisuuteen. Tilaisuudessa esiteltiin palvelusetelilaki, lakisäätteiset palveluntuottajien hyväksymiskriteerit ja mitä muutoksia maksusitoumuksesta siirtyminen palveluseteliin vaikuttaa palveluntuottajan puolelta. Hallitukselle esitettiin palvelusetelin aikaansaannokset ennen kesälomia.

Syksyllä tehtiin palveluntuottajille hakulomakkeita ja avattiin palveluntuottajarekisteriin haku. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 29 - 35.) Muokattiin kuntoefficalle maksusitoumus pohjaa palvelusetelin pohjaksi. (Ks. liite 7.) Kaikki hakeutuneet palveluntuottajat hyväksyttiin rekisteriin. Palveluntuottajarekisteri on katsottavissa ppky Selänteen internet sivuilla osoitteessa <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, yksityisten palveluntuottajien rekisteri.

Viimeinen moniammatillinen kokous pidettiin marraskuussa, missä päätettiin palveluseteli tuotteiden hinnat. Palveluntuottajille palvelusetelien hinnat julkaistiin joulukuun alussa pidetyssä päätöstilaisuudessa. Palveluntuottajille esitettiin, minkä näköisillä palveluseteleillä asiakkaat tulevat heille. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 38. Smartumin esimerkki palvelusetelistä.) Palveluntuottajille esitettiin heidän palveluseteliprosessi, laskunteko- ja kuntoutuspalautteen laatimishoje.

(Ks. liite 1. Sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 18 - 20. prosessikuvaukset. Sääntökirja s. 23 - 24. ohjeet palveluntuottajalle kuntoutuspalautteen ja laskutuksen laatimista varten. Sääntökirja s. 21 - 22, palveluntuottajan tehtävät ja velvollisuudet.) Palveluntuottajille tehtiin palautekysely (ks. liite 8. palveluntuottajien kyselylomake) ja jaettiin sääntökirjat. Prosessi päättyi ppky Selänteen palvelusetelipäätöksiä tekeville työntekijöille järjestettyyn koulutustilaisuuteen joulukuun puoli välissä.

5. 3 Palvelusetelityöryhmien työskentely ja tuotokset

Palvelusetelityöryhmät koostuivat terveyden- ja sairaanhoidon avopalveluiden palvelupäälliköstä, Haapajärven, Kärämäen, Pyhäjärven ja Reisjärven fysio-terapeuteista ja kuntohoitajista sekä lääkäreistä. Työryhmät kokoontuivat keväällä kuukausittain ja syksyllä kolme kertaa. Työryhmä nimettiin käsiteltävän aiheen mukaan, kuten tuote-, hinta-, hyväksymiskriteeri- ja hakulomake-, atk-työryhmä sekä ohjeistuksien ja sääntökirjan työryhmä. Työryhmässä työskenneltiin vapaamuotoisesti ja avoimesti dialogisessa vuorovaikutuksessa täydentäen tietovajetta ja jakaen tehtäviä.

Opinnäytetyön tuotoksena kehitettiin ppky Selänteelle palvelusetelit lääkinnälliseen kuntoutukseen yli 18-vuotiaille fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon parantamaan palvelujen saatavuutta oman toiminnan rinnalle, lisäämään asiakkaan valinnan vapautta ja edistämään ppky Selänteen sekä palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Opinnäytetyön tuloksena tehtiin sääntökirja, joka pitää sisällään;

- a) ppky Selänteen lääkinnällisen kuntoutuksen myöntämisen kriteerit,
- b) aika- ja sisältötarkennetut tuotteet,
- c) lakisääteiset ja ppky Selänteen omat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit,
- d) palvelun hinnan määräytymisen markkinahinnasta perusteet,
- e) palveluntuottajan, asiakkaan ja palvelusetelipäätöstä tekevän prosessi-

kaaviot,

- f) yhteistyötä tekevien osapuolten oikeudet, vastuut ja tehtävät sekä
- g) palveluntuottajan kuntoutuspalautteen lomake ja laskutuksen teko-ohje että
- h) hakemus palveluntuottajaksi.

5. 3. 1 Ppky Selänteelle yhtenäiset lääkinnällisen kuntoutuksen myöntämiskriteerit

Loppuvuodesta 2009 esiin nousi tarve yhtenäistää lääkinnällisen kuntoutuksen myöntämisen kriteerit ppky Selänteessä, mitkä toimivat pohjana palvelusetelillä järjestettävien palvelujen myöntämiselle. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kunoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 3 palveluseteliasiakkaiden määrittely.)

5. 3. 2 Tuotteistaminen ja arvon määrittäminen ennen palvelusetelin käyttöönottoa

Tuotetyöryhmässä yksimielisesti päädyttiin aikaperusteisiin 45 min, 60 min ja 90 min tuotteisiin terapioiden ja jalkahoidoissa kliiniseen jalkahoitoon ja kovan kuormituksen poistoon. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 5 palvelun määrittely.) Aikaperusteisia terapiatuotteita täydennettiin fysio- ja toimintaterapianimikkeistöä hyödyntämällä. Fysioterapian tuotteet aikamäärittelyn lisäksi ovat fysioterapeuttinen tutkimus ja arviointi, terapeuttinen harjoittelu ja nivelten mobilointi ja stabilointi. Toimintaterapian tuotteita ovat toimintaterapia asiakkaan toimintamahdollisuuksien arviointi, edistäminen ja toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus.

Hintatyöryhmässä päädyttiin yksimielisesti tasasuuruiseen palveluseteliin. Päätettiin pitää palvelusetelin arvo avoimena niin pitkään, kun nähdään palve-

luntuottajiksi pyrkivien tarjoamat hinnat. Ennakoitiin, että palveluntuottajien hinnoissa tulee oleman vaihteluväliä, jolloin kuntayhtymän maksaman palvelusetelin arvon päälle joidenkin palveluntuottajien on perittävä asiakkaalta omavastuuta. Esimerkiksi 45 min fysioterapiassa palveluntuottajien hintojen vaihteluväli on 0 - 10 €, toimintaterapiassa, 45 min, 7 € ja lymfaterapiassa, 60 min, 1 - 10 € sekä jalkahoidossa 3 - 8 €.

Verkostoituminen nousi suureen arvoon tiedon saannin turvaamiseksi muun muassa tuotteistamisessa ja hinnan määrittelyssä. Verkostojen saamalla tuella tehtiin itsenäisesti tulkintoja, reagoitiin prosessien muutoksiin pyrkien yhdistelemällä saavuttamaan hallittu kokonaisuus. (Ks. liite 6.)

Palvelusetelin arvon tarkastelussa huomioitiin nykyisten ostopalvelujen keskimääräisiä ja alimpia kustannuksia ppky Selänteessä sekä palvelutuotannon kustannuksia. Lisäksi huomioitiin yksityisten palveluntuottajien tuotantokustannuksia ylisuurten voittojen eliminoimiseksi. Asiakkaan kannalta kohtuullisuutta arvioitiin palvelun järjestämistapojen kustannusten sekä asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden näkökulmasta. Tasasuuruiseen palveluseteliin päädyttiin, koska fysio-, toiminta-, lymfaterapia ja jalkahoito ovat pääosin satunnaisia ja lyhyt aikaisia palveluita.

Hinnoittelupäätöksenä käytettiin markkinahintaa ja asiakkaan tuloista riippumatonta tasasuuruista palveluseteliä, jonka arvo määriteltiin palveluntuottajien tarjoamista hinnoista laskemalla keskiarvohinnat. Markkinahinnan määräytymiseen ppky Selänne ei ota kantaa vaan asiakas maksaa palveluista vapaasti markkinoilla määräytynyttä palveluntuottajien hintaa. Kilpailutekijöinä toimivat palvelun hinta ja laatu. Ppky Selänne on laadun tarkkailija. Laatuksiteereitä ja hinnoitteluperusteiden toimivuutta ja sopivuutta päivitetään kerran vuodessa yhteisessä palveluntuottajien ja ppky Selänteen välisessä palaverissa.

5. 3. 3 Lakisääteiset ja ppky Selänteen asettamat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit

Hyväksymiskriteeri- ja hakulomaketyöryhmässä lakisääteisten kriteerien lisäksi laadittiin ppky Selänteen omia puolueettomia ja syrjimättömiä vaatimuksia palveluntuottajille. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 8 - 15 ppky Selänteen hyväksymiskriteerit.) Hallitukselle esitettiin palveluntuottajien hyväksymiskriteerit. Lehteen ja ppky Selänteen kotisivuille laadittiin ilmoitus palveluntuottajille, että he voivat aloittaa hakeutumisen rekisteriin. Ppky Selänteessä on jatkuva palveluntuottajien haku.

Palautuneet hakulomakkeet käyntiin läpi ja kirjattiin. Ppky Selänne hyväksyi kaikki hakeutuneet palveluntuottajat. Ppky Selänteen internet sivuille kuntoutuksen alle tuli luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista, palveluista, hinnoista ja linkki heidän kotisivuille. (Ks. <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, yksityisten palveluntuottajien rekisteri.) Aluksi asiakkaalle annetaan luettelo palveluntuottajista lain säätämine tietoineen.

Hyväksymiskriteeri- ja hakulomaketyöryhmässä työskenneltiin yhteistyössä palveluntuottajien kanssa ja laadittiin palautekysely loppuvuodesta. (Ks. liite 8.) Palautekyselyyn vastasi neljästätoista palveluntuottajasta yhdeksän. (Ks. liite 9.)

5. 3. 4 Sääntökirjan laatiminen

Ohjeistuksien, atk- ja sääntökirjan teko työryhmässä muutettiin koko palveluseteliopas sääntökirjaksi Turun palveluseteliseminaarista saadun tulkinnan vuoksi. Työryhmässä työstettiin prosessikuvauksia asiakkaan tullessa ppky Selänteen verkostoon ja poistuessa. Käsitteiden määrittelyn lisäksi laadittiin kuntayhtymän, asiakkaan ja palveluntuottajan oikeudet, vastuut ja tehtävät. (Ks. liite 1. sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta

<http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 25 - 27 käsitteet. Sääntökirja s. 20 - 23. keskeisten osapuolten oikeudet, vastuut ja velvollisuudet.) Lisäksi tehtiin palvelusetelipäätöstä tekeville ohjeistus. (Ks. liite 10.) Asiakkaan aseman selkiyttämiseksi laadittiin asiakkaalle annettavaksi ohjeistus. (Ks. liite 11.) Palveluntuottajalle laadittiin ohje kuntoutuspalautteen ja laskutuksen laatimista varten sekä esimerkki kuntoutuspalautelomakkeesta. (Ks. liite 1. Sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilla <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja s. 36 - 37 kuntoutuspalautelomake.)

Lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksen rinnalle suunniteltiin atk-yhdyshenkilön kanssa kuntoefficalle palveluseteli. (Ks. liite 7.) Sääntökirjaa muokattiin asioiden selkiinnyttyä ja tiedon kartuttua palveluntuottajille joulukuun alussa järjestettyyn tilaisuuteen saakka.

6 PALVELUSETELIPROSESSIN JA SÄÄNTÖKIRJAN ARVIOINTI

6. 1 Prosessin arviointi

Kallion (2006) mukaan kehittämistyössä toimintaympäristöt ovat entiset, mutta rakenteet ovat siirtyneet vakaasta ja paikallisesta yhä monimuotoisempaan verkostoitumiseen ja laajeneviin yhteistyösuhteisiin. Hän jatkaa, että muutos on suunniteltua tai tahatonta, se voi olla kehityksellistä etenemistä vaiheesta toiseen, siirtymää tai kokonaisvaltaista muutosta, kun taas kehittäminen on tietoista toimintaa. Kehittämistyön tavoitteena on kokonaan uuden asiantilan aikaansaaminen tai jonkin olemassa olevan parantaminen. (Kallio, 2006.)

Ppky Selänne oli juuri kastettu, kun palvelusetelin käyttöönoton suunnittelu käynnistyi vuoden 2010 alussa. Muutokset olivat suunniteltuja ja tiedotettuja, mutta niitä tuli paljon yhtä aikaa. Esimiehet olivat osittain uusia ja toimenkuvat olivat vasta hahmottumassa. Toimintaympäristöt laajenivat, kun kaksi kaupunkia ja kaksi kuntaa alkoivat yhdessä järjestämään asiakkaille palveluja. Neljä erilaista toimintakulttuuria kohtasivat. Rakenteet muutettiin yhtäläisiksi, yhteisten arvojen ja ymmärryksen kehittyminen alkoi luomalla avoimessa keskustelussa pohjaa uudentalaiselle ymmärrykselle. Muutos aiheutti henkilöstössä monenlaisia pelonsekaisia tunteenpurkauksia, kuten pelkoa työpaikan siirtymisestä muualle ja toimenkuvan muuttumisesta.

Palvelusetelityöryhmään tuli jokaisesta kunnasta ja kaupungista edustaja, jotta kokonaan uuden käsitteen ja sen tuoman toimintatavan käyttöönotosta tieto saatiin juuri siihen toimintakulttuuriin sopivalla tavalla informoitua henkilöstölle. PpKy Selänne lähti harkitusti ja tavoitteellisesti palvelusetelin käyttöönoton suunnitteluun ilman kokeilua. Yhteistyösuhteet laajenivat ppky Selänteen ulkopuolelle. Verkostoituminen oli yksi tärkeimmistä tiedon jakamisen ja uusien yhteistyökumppaneiden solmimisen lähtökohdista.

Kallion (2006) mukaan toimijoiden välinen suhde vaikuttaa lopputuloksissa kuten organisointi, yhteinen kieli, yhteydenpito, kehittämistyötä toteuttavien yhteisöjen toimintakulttuurien yhteensovittaminen, alueelliset rakenteet ja erilaiset toimintatavat. Työläimmät prosessit olivat palveluntuottajien hyväksymiskriteerien laatiminen, tuotteistaminen, hinnan määrittely, omavastuuosuu- den ja asiakasmaksun eroavaisuuksien hahmottaminen. Edellä mainittujen asioiden puitteissa verkostoituminen ppky Selänteen ulkopuolelle nousi suureen arvoon tiedon saannin turvaamiseksi. Yhteydenpito sähköpostitse, puhelimitse ja palavereissa oli ppky Selänteen palvelusetelityöryhmän kesken vuorovaikutuksellista. Yhteisiä tapaamisia oli uuden organisaation myötä sovittu tarkoituksellisesti muunkin asian kuin palvelusetelin puitteissa.

Henkilöstö paini monien muutosten keskellä ja palveluseteli oli lisätehtävä perustyön päälle. Keskustelua täytyi palauttaa palveluseteliin, motivoida halua ja

kykyä työskennellä toisten kanssa päämäärätietoisesti yhteisen asian hyväksi. Toimintasuunnitelman toteutumista ja tuloksia seurattiin. Jos tuloksia ei alkanut tulemaan, motivoitiin palvelusetelin toteutumiseen uskomisessa. Käytettiin luovuutta ja juuri opiskeltuja muutoksen johtamisen opetusmenetelmiä asioiden esittämiseen.

Prosessi eteni mekaanisesti toimintasuunnitelman mukaisesti. Työ oli laaja ja haastava, koska selvitettäviä uusia asioita olivat lähes kaikki. Aktiivisia tekijöitä oli ppky Selänteen sisällä oli liian vähän, joten apua tarvittiin verkostoitumalla ulkopuolelle. Ennakoin riskeissä, että joudun vetämään prosessin pitkälti yksin. Ennakointiani tuki työntekijöille tekemäni SWOT -analyysistä esiin nousseet tulkinnat palvelusetelin eduista ja hyödyistä, uhkista sekä mahdollisuuksista. Palvelusetelin käyttöönoton suunnittelu toi ppky Selänteen vähäisille kuntoutuksen resursseille lisäpainetta.

6. 2 Sääntökirjan arviointi

Kehittämistyön aikana syntyi sääntökirja, jonka omistaa ppky Selänne. Ennen Turun palveluseteliseminaaria laadittiin palveluseteliopasta, mutta Koilan (2010) mukaan sääntökirja nimitystä käytetään palvelusetelin yhteydessä. Koila painottaa, että sääntökirjan laadinnan tulisi olla asiantuntijavetoista ja palvelun substanssiosaaminen on erittäin tärkeää. Ppky Selänteen sääntökirjan asiantuntija apua ollaan saatu verkostoitumalla ppky Selänteen ulkopuolelle. Koila (2010) listaa, että sääntökirjan tekemiseen on varattava riittävästi aikaa, työryhmien jäsenten tulee sitoutua, mielipiteitä sääntökirjasta on syytä hankkia mahdollisimman laajasti ja on tärkeää ymmärtää mitä ja miksi ollaan tekemässä. Sääntökirjan tekemiseen oli riittävästi aikaa, mutta työryhmän sitoutuminen ontui heidän monien muiden muutoksien ja perustehtävän suorittamisen vuoksi. Mielipiteet sääntökirjan sisältötiedoista kyseltiin verkostoitumalla ppky Selänteen ulkopuolelle.

Todennäköisesti vuoden kuluttua palveluntuottajilta ja palvelusetelipäätöksiä tekeviltä saadaan lisätietoa palautekyselyin sääntökirjan toimivuudesta. Suun-

nitelmissä on tehdä vuoden kuluttua uusintakysely palveluntuottajille. Mielenkiintoista on nähdä, miten yhteistyö on lähtenyt toimimaan, mitkä asiat ovat ohjanneet asiakkaan valintoja, ovatko työt lisääntyneet ja miten palveluseteli on teknisesti toiminut, ovatko palveluntuottajat toteuttaneet hyväksymiskriteereissä olevia vaatimuksia. Lisäksi suunnitteilla on tehdä palvelusetelipäätöksiä tekeville työntekijöille kysely loppu vuodesta, saako palvelusetelillä nopeammin apua. Samalla voidaan kartoittaa, toimiiko palveluseteli lisäresurssina ja helpottaako se työntekijöiden paineita, tekeekö palveluseteli päätöksenteon joustavammaksi. Mielenkiintoista on seurata ostopalvelujen määrän muutosta ja hallinnolliseen työhön käytetyn ajan muutosta hankintalain mukaisen kilpailutuksen vähetessä.

Sääntökirja on monipuolisempi kuin palveluseteliopas. Palvelusetelioppaita löytyy erikseen viranhaltijalle, asiakkaalle ja palveluntuottajalle esimerkiksi Keski-Pohjanmaalta. Sääntökirjassa ovat yksissä kansissa kaikki palvelusetelioppaat. Sääntökirjan sisältömalli mukailee Koilan (2010) esittämää sisältöä, missä ovat asiakkaiden ja palvelun määrittely, prosessikuvaukset sekä kunnan ja palveluntuottajan tehtävät ja velvollisuudet että sääntökirjan voimassaoloaika ja muuttaminen.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää ppky Selänteelle palvelusetelit yli 18 -vuotiaalle fysio-, toiminta ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon, mitkä ovat sujuvasti käyttöönotettavissa 1. 1. 2011. Uuden palvelusetelilain voimaantulo 1. 8. 2009 mahdollisti palvelusetelin käyttöönoton laajentamisen sosiaalihuollon lisäksi terveydenhuoltoon. Tähän saakka kunnat ovat järjestäneet palveluja ostamalla palvelusetelillä lähinnä koti- ja siivouspalvelut sekä omaishoitoa tukevat palvelut, asumispalvelut ja vammaisten kuljetuspalvelut. Palvelusetelin käytön laajentumista on havaittavissa muun muassa suun terveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa ja päivähoidossa. Ppky Selänne havaitsi lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumus käytännössä hankaluuksia ja

kirjasi palvelusetelin käyttöönoton palvelutasosuunnitelmaan fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon.

Opinnäytetyön tietoperustana toimi laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/ 569 § 1), minkä tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Ppky Selänteessä palvelusetelin käyttöönotolla tavoiteltiin lakiin perustuvia tavoitteita, hintojen läpinäkyvyyttä sekä hallinnollisia säästöjä kilpailuttamishankintamenettelyyn verrattuna että ostopalvelusäästöjä. Toimeksiantaja ppky Selänne ehdotti aihetta sen ajankohtaisuuden ja suunnittelelmattomuuden vuoksi.

Opinnäytetyön toteutus eteni toimintasuunnitelman mukaisesti. Kehittämistyön tuloksena syntyi ppky Selänteelle palvelusetelin sääntökirja yli 18 -vuotiaille fysio-, toiminta-, lymfaterapiaan ja jalkahoitoon. Sääntökirja pitää sisällään tiedon, keille palvelusetelillä palveluja järjestetään, millä perusteilla ja mitä tuotteita palvelusetelillä ostetaan, palvelusetelien hinnat, palveluntuottajien hyväksymiskriteerit, palveluntuottajien palveluntuottaja rekisteriin hakulomakkeet, toimintaohjeet ja prosessikuvaukset asiakkaan ja palveluntuottajan sekä ppky Selänteen näkökannalta. Lisäksi valmistuivat keskeisten osapuolten oikeudet, vastuut ja tehtävät sekä toiminta muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioissa. Näkyväksi tulivat myös palveluntuottajarekisteri hintoineen. Sääntökirjaa hyödyntävät pääasiassa ppky Selänteen lääkinnällisen kuntoutuksen järjestäjät sekä ppky Selänteen palvelusetelirekisteriin hyväksytyt palveluntuottajat sekä asiakkaat. Sääntökirjan laatimistyön tukena olivat ppky Selänteen johtaja, palvelulinjajohtaja ja -päällikkö sekä lääkinnällisen kuntoutuksen työntekijät.

Jatkossa ppky Selänteellä on suunnitteilla laajentaa palvelusetelien käyttöönottoa alle 18 -vuotiaisiin lääkinnälliseen kuntoutuksen fysio-, toiminta- ja lymfaterapiaan sekä jalkahoitoon, puheterapiaan, laituskuntoutukseen sekä mahdollisesti apuvälineisiin. Pitäisikö kuitenkin odottaa kokemuksia ennen käytön

laajentamista? Jatkotutkimusaiheena voisivat olla palvelusetelin käytön arviointi palveluntuottajan, asiakkaan ja kunnan näkökannalta.

Rajasin kehittämistyön ulkopuolelle palvelusetelin toimivuuden arvioinnin ja seurannan, mikä jää käyttöönottovuoden kehitys tavoitteeksi. Ppky pyrki fysio- ja toimintaterapia nimikkeistöä hyödyntämällä mahdollisimman tarkasti avaamaan tuotteistettujen palvelujen sisällön. Volk ja Laukkanen (2007, 45) ovat haastatelleet asiakkaita. Haastateltavat pitivät kielteisenä, että he eivät voineet itse vaikuttaa palvelun sisältöön. Liian tiukaksi koettu palvelun yksilöiminen kunnan taholta turhauttaa asiakasta ja palveluntuottajaa. Tutkittavaksi jää, pitävätkö asiakkaat ja palveluntuottajat kielteisenä tarkkaa tuotteiden rajausta? Miten palveluseteli on toiminut fysio-, toiminta- ja lymfaterapia sekä jalkahoito asiakkaiden kohdalla?

Ensimmäisenä vuonna palvelusetelin arvo on sama kuin halvimmalla palveluntuottajalla. Loppuvuonna on mielenkiintoista tehdä yhteenvetoa, onko palveluseteliä käytetty korkeampaa hintaa pyytävillä palveluntuottajille ja minkä verran. Ovatko alhaisen hinnan tarjonneet ehtineet vastaanottaa kaikki pyrkivät asiakkaat, ovatko he palkanneet lisää työntekijöitä? Kuntayhtymässä on mielenkiintoista seurata, ovatko palvelusetelillä lääkinnällisen kuntoutuksen palvelun ostot pienentyneet kuin aikaisempina vuonna maksusitoumuksella ostetut. Maksusitoumuksella ostaessa kunta maksaa koko palvelun hinnan, kun taas palvelusetelillä ostaessa kunta maksaa vain palvelusetelin arvoon saakka. Miten asiakkaat kokevat, kun joutuvat maksamaan palveluista? Kuinka monta asiakasta on kieltänyt vastaanottamasta palveluseteliä ja järjestettiin siinä tapauksessa palvelu omana toimintona vai maksusitoumuksella. Pitikö kilpailuttaa vai helpottiko palvelusetelijärjestelmä maksusitoumusjärjestelmää? Paljon jää avoimia kysymyksiä ja arvioitavia asioita. Kehitettäväksi jää palvelusetelien käyttöönoton suunnittelu alle 18 -vuotiaille, puheterapian, laitospalvelun ja apuvälineiden palvelusetelit.

Eettisiä perusteltuja ratkaisuja palvelusetelipäätöksen tekijä joutuu ottamaan huomioon asiakkaan, työnantajayhteisön ja yhteiskunnan näkökulmista. Pal-

veluseteli on ppky Selänteessä käyttöön otettu oman työn rinnalle yhteistyössä yksityisten palveluntuottajien kanssa. Päätöksen tekijän tulee pohtia asiakkaan parasta kuitenkin suosittelematta yhtäkään palvelusetelirekisterissä olevaa tuottajaa. Palvelusetelien myöntäminen tulee pysyä ppky Selänteen lääkinnällisen kuntoutuksen määrärahoja puitteissa. Yhteiskunnallisesti palvelusetelien käyttöönotto on tie yksityistämiseen. Mihin saakka yksityistäminen on hyvä asia? Johtopäätöksenä on, että palvelusetelien käyttöönotto jakaa mielipiteitä puolesta ja vastaan.

Teorian luotettavuutta pohdin kirjojen vähäisyyden vuoksi. Uotisen (2009) kirjoittama kirja nimeltä palveluseteli oli lähteeni. Osallistuin kahteen palveluseteliseminaariin, missä 10 - 15 eri luennoitsijaa esittelivät palveluseteliä, antoivat haastatteluja sekä myöhemmin vastasivat myös sähköpostikysymyksiini. Heidän asiantuntijuus sekä kriittisyys herätti luottamusta. Suurin osa käyttämistäni lähteistä ovat Suomen itsenäisyyden juhlarahaston, SITRAN, tekemiä internetsivustoja. Kansalaiskeskusteluja palvelusetelistä voi käydä lukemassa Sitran päiväperhoseksi luonnehdituilta sivuilta [http://www.facebook.com, palveluseteli](http://www.facebook.com/palveluseteli). Palvelusetelistä löytyy esityksiä slidesharen internet-sivuilta [http:// www.slideshare.net, palveluseteli](http://www.slideshare.net/palveluseteli). Uskon palvelusetelitutkimuksen arviointineen lisääntyvän tulevaisuudessa käyttökokemusten lisääntymisen myötä. On ollut hienoa olla kehittämässä tietävästi Suomen ensimmäistä lääkinnällisen kuntoutuksen palvelusetelijärjestelmää ppky Selänteelle yhdessä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa. Pystyn markkinoimaan osaamista palveluseteliasiantuntijana.

LÄHTEET

- A 28.6.1991/1015. Asetus lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Viitattu 14.2.2011. Valtion säädöstietopankki Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1991/19911015>.
- Aaltonen, E. 2009. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Viitattu 2.2.2011.
http://www.stkl.fi/lausunto_31.3.2009.html.
- Amberla, S. 2010. Henkilötietolaki ja palvelusetelijärjestelmä. Kuntaliitto. Palveluseteliseminaari 1. – 2. 6. 2010 Turussa. Sitra.
- Eerola, S. 2010. Smartum palveluseteli- tietoa palveluntuottajille. Viitattu 2.2.2011.
<http://www.smartum.fi/content/fi/11501/23023449/Palveluseteli.html>.
- Ekbohm, S. 2007. Servicesedeln stöder företagargandan. Finlands kommuntidning 2007: 6, 22 - 23.
- Fysioterapianimikkeistö 2007. Suomen fysioterapeutit ja Suomen kuntaliitto.
- Hallintosääntö 1-osa. 2009. Peruspalvelukuntayhtymä Selänne. Viitattu 2.2.2011.
http://www.selanne.net/alltypes.asp?menu_id=17953&menupath=17952,17953#17953.
- Hansson, A-I., Andersson, S., Brisson, A-M., Nyfors, H. 2008. Palvelusetelin käyttöalan laajentaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:32. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://pre20090115.stm.fi/pr1214556113106/passthru.pdf>.
- Harisalo, R. 2010. Kilpailuvirasto. Viitattu 2.2.2011.
<http://www.kilpailuvirasto.fi/cgi-bin/suomi.cgi?luku=julkaisut/kilpailuviraston-uutisia&sivu=uut/u-2010-1-3>.
- Harjula, R. 2007. Tilaajan ja tuottajan haasteena yhteinen palvelujen paketointi. Hämeenlinnan seutukunta. Etelä-Suomen lääninhallitus.
- Haunio-Rudanko, O. 2010. Palvelusetelilaki ja kuluttajasuoja. Kuluttajavirasto. Palveluseteliseminaari 1 - 2. 6. 2010 Turussa. Viitattu 2.1.2011.
<http://www.slideshare.net/palveluseteli/outi-hauniorudanko>.
- Isoviita, V. 2010. Harjavallan ja Kuusamon kokemuksia palvelusetelistä. Viitattu 3.1.2011.
http://www.hyvax.fi/images/kuvat/Harjavallan%20ja%20kuusamon%20kokemuksia_isoviita_260110.pdf.
- Kallio, A. 2006. Voiko kehittämistyötä arvioida? Sosiaalikehitys Oy. Viitattu

2.2.2011. <http://jarjestoarviointi-fibin.directo.fi/@Bin/2c427c7906bc1eae819b7bdcea5216b4/1297419112/application/pdf/1578037/Anu%20Kallio%2028.11.pdf>.

Kantola, L. 2009. Kartoitus palvelusetelin käytöstä Ylivieskan seutukunnassa. Viitattu 3.1.2011. <http://www.hyvax.fi/images/kuvat/Kartoitus%20palvelusetelin%20kaytosta.pdf>.

Karvonen-Kälkäjä, A., Soback, D. ja Uusitalo, S. 2009. Minäkö hyvinvointialan yrittäjäksi? Ohjeita sosiaali- ja terveysalan yritystä suunnitteleville. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Kirjapaino Antti Välikangas Oy.

Kaskiharju, E. ja Seppänen, M. (toim.), 2004: Vaihtoehtona palveluseteli – Lahden seudun viiden kunnan palvelusetelikokeilu. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:8. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. http://www.stm.fi/julkaisut/selvityksia-sarja/nayta/_julkaisu/1067339#fi.

Kekäläinen, S. 2010. Maakunnallinen palveluseteli kotihoitoon. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu/sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Kokkola <http://palveluseteli.hyvinvointiavain.fi/>. Sähköpostiviesti 14.4.2010. Vastaanottaja P. Kallatsa-Siekinen. Viesteissä kävimme läpi palvelusetelin käytön suunnittelua koskevia asioita. Viitattu 3.1.2011.

Kansaneläkelaitos. 2010. Viitattu 2. 2. 2011. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/100801111809EH>.

Kiiskilä, J. 2009. Palvelutasosuunnitelma vuosille 2010 - 2012. Kuntayhtymähallitus. Viitattu 2.2.2011. http://www.selmane.net/alltypes.asp?menu_id=17953&menupath=17952,17953#17953.

Kivistö Arja, 2003, Talousohjaus ja tuotteistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 5. Tampere

Koivisto, T. 2009. Hammashuollon palveluseteli. Deloitte. Viitattu 3.1.2011. <http://www.slideshare.net/palveluseteli/tommikoivisto-hammashuollon-palveluseteli>.

Koila, T. 2010. Palveluseteli - juridinen viitekehys, sopimussuhteet ja sääntökirjat. KPMG. Palveluseteliseminaari 1. –2. 2010 Turussa. Sitra.

Kukkonen, T. ja Seppänen, L. 2009. Kainuulaisen ikääntyneen kokemuksia palvelusetelin käytöstä. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.1.2011. <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5530/Kukkonen%20Terhi%20ja%20Seppanen%20Leena.pdf?sequence=1>.

Kuluttajavirasto. 2009. Palvelusetelin käyttäjät kuluttajasuojalain piiriin. Viitattu 10.1.2011. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/030409/>.

Käkelä, M. 2005. Toiminnan kuvaaminen kehittämisen lähtökohtana. Oulun yliopisto. Viitattu 2.2.2011.

http://www.slidefinder.net/t/toiminnan_kuvaaminen_kehittamisen_lahtokohtana/17738817.

L 24. 7. 2009/ 569. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 3. 1. 2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>.

Liira, H. 2010. Palveluseteli kuntoutuksen ja apuvälineiden hankinnassa. Sitran selvityksiä 23. Viitattu 2.1.2011.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4sarja/Selvityksi%C3%A4%2023.pdf?download=Lataa+pdf>.

Liukko, M. 2009. Terveydenhuollon palveluseteli ensiaskel potilaan valinnanvapauden lisäämiseen Suomessa. MHL -Palvelut Oy.

Viitattu 2.2.2011. <http://www.slideshare.net/palveluseteli/terveydenhuollon-palveluseteli-ensiaskel-potilaan-valinnanvapauden-lismiseen-suomessa>.

Liukko, M., Tuominen-Thuesen, M. ja Juntunen, E. 2010. Palvelusetelit perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. Sitran selvityksiä 26. MHL-Palvelut Oy ja KPMG: Viitattu 1.3.2011.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2026.pdf?download=Lataa+pdf>

Löfgren, M. 2010. Jyväskylässä sähköinen palveluseteli käyttöön. Smartum. Viitattu 3.1.2011.

http://asp.nesenta.fi/www.klemmari.org/?act=news&n_id=114.

Löfgren, M. 2010. Sähköinen palveluseteli käyttöön Joensuussa. Smartum. Viitattu 3.1.2011.

<http://www.smartum.fi/content/fi/11501/29577430/Sahkoinen+palveluseteli+aloitettiin+Joensuussa.html>.

Majoinen, ym., 2003. Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä – ideasta sopimukseen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Kuntatalon paino. Helsinki.

Melin, T. 2010. Palveluseteli 2009- 2013. Sitra. Viitattu 2.2.2011.

<http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/kuntaohjelma/hankkeet/palveluseteli/Palveluseteli.htm>.

Melin, T., Tuominen-Thuesen, M. ja Koila, T. 2010. Palvelusetelihanke. Hinnitteluprojekti/ hinnoittelun vaihtoehtoja ja malleja. KPMG. Palveluseteliseminaari 1. – 2. 2010 Turussa. Sitra.

Mikkola, H. 2003. Kansainväliset kokemukset palvelusetelin käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Monisteita 2003:15. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Närkki, A. 2009. Palveluseteli sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaalialan työnantaja ja –toimialaliitto. Hämeenlinna.

Palveluseteli- ohjeita käyttäjälle. 2004:4. Sosiaali- ja terveysministeriö.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3707.pdf&title=Palveluseteli___ohjeita_kayttajalle_fi.pdf.

Palveluseteliseminaari. 2010. Oulainen. Viitattu 2.1.2011.
http://www.hyvax.fi/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=47&Itemid=87.

Parhiala, M. 2010. Kallion peruspalvelukuntayhtymän kokemuksia. Viitattu 3.1.2011.
http://www.hyvax.fi/images/kuvat/Parhiala_kallioppky_260110.pdf.

Peltola, H. 2010. Mikkelin seudun palveluseteli. Miset Oy.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne. 2010. Internet sivut. Viitattu 2.2.2011.
http://www.selanne.net/index.asp?menu_id=17972&menupath=17972#17972.

Risikko, P. 2009. Palvelusetelilaki laajentaa asiakkaan valinnanvapautta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 2.2.2011.
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1420803>.

Rissanen, P. 2003. Keskeinen kuntoutuslainsäädäntö. Teoksessa T. Kallanranta, P. Rissanen ja J. Vilkkumaa (toim.). Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy (601 - 631.)

Räty, T. 2004. Palvelusetelit sosiaalipalveluissa 2004. VATT-keskustelualoitteita 340. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, Helsinki.

Räty, T., Luoma, K. ja Aronen, P. 2004. Palvelusetelit kuntien sosiaalipalveluissa. VATT-keskustelualoitteita 325. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki.

Salminen, A-L. 2009. Palvelusetelillä fysioterapiaa. Kelan palveluseteliko-keilun esiselvitys. 70/ 2009 sosiaali- ja terveysturvan selosteita. Kelan tutkimusosasto. Viitattu 2.2.2011.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/15825/Selosteita70.pdf?sequence=1>.

Seppänen, E. ja Tapio, V. 2009. Palvelusetelit. Esiselvitys käyttäjätarpeista. Sitran selvityksiä 10. Helsinki. Fountain Park.
<http://www.slideshare.net/palveluseteli/palvelusetelit-esiselvitys-kyttjarpeista-2037400>.

Siren, K. ja Tuominen-Thuesen, M. 2009. Palveluseteli päivähoitossa. Sitran selvityksiä 17. Helsinki.

Sitran palvelusetelihankkeen kehittäjät hankkivat vertailutietoa Tanskasta ja Ruotsista. Viitattu 2.1.2011.

<http://www.slideshare.net/gueste5a1472/sitran-palvelusetelihankkeen-kehittajakivat-vertailutietoa-tanskasta-ja-ruotsista>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2005. Palveluseteli. Käyttöopas kotipalveluun. Opas 2005:1. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 2.1.2011.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3589.pdf&title=Palveluseteli_Kayttoopas_kotipalveluun_fi.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Lääkinnällinen kuntoutus täydentää sairaanhoitoa. Viitattu 14.2.2011.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/laakinnallinen_kuntoutus.

Tuominen-Thuesen, M. 2009. Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa. Sitran selvityksiä 9. Helsinki. KPMG. Viitattu 2.1. 2011.

<http://www.slideshare.net/guestf37bb3/palvelusetelin-kyttnotto-kunnissa>.

Uotinen, S. 2009. Palveluseteli. Gummerus. Lakimiesliiton kustannus. Helsinki.

Uotinen, S. 2010. Palvelusetelilaki. Kuntaliitto. Palveluseteliseminaari 1. – 2. 6. 2010 Turussa. Sitra.

Virtanen, M. 2010. Palvelusetelit ja kuluttajaviraston toiminta. Kuluttajavirasto. Palveluseteliseminaari 1. –2.6.2010 Turussa. Sitra

Volk, R. ja Laukkanen, T. 2007. Palvelusetelin käyttö kunnissa. Helsinki:, Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 32: 2007. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.1.2011.

<http://pre20090115.stm.fi/ka1181808001802/passthru.pdf>.

LIITTEET

Liite 1. Sääntökirja ppky Selänteen internet sivuilta <http://www.selanne.net>, terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus, lääkinnällinen kuntoutus, palvelusetelin sääntökirja



PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Sääntökirjan on voimassa toistaiseksi alkaen 1.1.2011.

PPKY Selänteellä on yksipuolinen muuttamisoikeus. Palveluntuottajilla 60 pv aikaa reagoida muutokseen.

Liite 2. Toimintasuunnitelma

PALVELUSETELITYÖRYHMÄ SUUNNITTELU PALAVERI

Palvelusetelin tarkoitus on asiakkaan valinnan mahdollisuuksien lisääntyminen, palvelurakenteen monipuolistuminen ja yrittäjyyden tukeminen.

Aika: to 18.2.2010

Paikka: Haapajärvi

Läsnä: Hoitotyönjohtaja Tarja Vaitiniemi ja työfysioterapeutti Paula Kallatsa-Siekkinen (yamk-opisk.)

Palvelusetelityöryhmässä kokoontuvat pääsääntöisesti hoitotyönjohtaja Tarja Vaitiniemi ja kehittämistyön palvelusetelistä tekevä työfysioterapeutti Paula Kallatsa-Siekkinen.

Palaverissa käytiin Selänteen palveluseteli **posterin sisältö** läpi ja kuvallinen viestintä. Paula esittää posterin Tyrnissä 2.3. Lisäksi teimme **toimintasuunnitelman** alustavine **aikatauluineen**. Paula esitti **matkakorvausta** kehittämistyön korvaukseksi.

Asiantuntijoita kutsutaan eri osatavoitteiden työstämiseen.

Osatavoitetyöryhmiä ovat

* Tuotetyöryhmä

- **kokoontuu** Tyrnikoulutuspäivinä 2.3 klo 13-16:30 HPJ:n valt.Sali, 15.4. klo 13-16:30 Pj:n valt.Sali ja 19.5 klo 13-16:30 HPJ:n valt.Sali

- **koostuu** kaikista Selänteen fysio-, toiminta, lymfa- ja jalkaterapioiden parissa työskentelevistä

- kaikki hahmottelevat etukäteen (paperille/ sähköpostilla Paulalle) omissa toimipisteissään erilaisia tuotepaketteja ennen 2.3 kokoontumista.

Hahmotelmat laitetaan 2.3 esille perusteluineen.

- pohjana maksusitoumuksella myönnetty lääkinällisen kuntoutuksen kriteerit. Keskustelua ohjaa Paula.

* Hintatyöryhmä

- kaikki tuovat esille palvelusetelin arvon määrittämiseen vaikuttavia asioita sähköpostilla Paulalle 12.4 mennessä. Tyrnissä 15.4 esitellään perusteluineen hinta/ tuote/ aika. Keskustelua ohjaa Paula.

- Tarja ilmoittaa viimeisen kokoontumispäivän, mihin mennessä hinta/ tuote on jo pitkälti perusteltu

*** Palveluntuottajaksi hyväksymiskriteerityöryhmä**

- pohjana kilpailutuksessa käytetyt hyväksymiskriteerit
- kaikki tulevan palvelusetelin parissa työskentelevät lukevat kilpailutuksessa käytetyt hyväksymiskriteerit ja TÄYDENTÄVÄT/KOMMENTOIVAT mitä muuta/ toisin/ onko huomioitu jne??
- sähköpostilla Paulalle 14.5 mennessä

*** Palvelusetelityöryhmän**

- Tavoite * koordinoida palveluseteliin liittyviä tehtäviä Selänteen fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapian parissa oleville työntekijöille
- *koota yhteen ja jäsentää tietoa sekä esittää aikaan saannoksia
- *olla yhteyshenkilönä tiedon etsimisessä
- Koostuu * hoitotyönjohtaja Tarja Vaitiniemi
- *työfysioterapeutti kehittämistyön vastuuhenkilö Paula Kallatsa-Siekkinen
- *ammatin asiantuntijoita

Toimintasuunnitelma

- *posterin teko palvelusetelistä ja esitys 2. 3. 2010. Paula.

***tuotetyöryhmä** koostuu kaikista fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapia palveluja tulevalla palvelusetelillä myöntäjistä sekä vapaasti esitettäviä alan asiantuntijoita

*tehtävä etsiä vastauksia mm. seuraaviin perusteluihin

- toimiiko esim. 40e/60min, 37e/45min ja 46e/90min (hinta kuvitteellinen) kaikissa fysio-, lymfa-, jalka- ja toimintaterapiassa
- mitä uhkia ja kuinka ne ennaltaehkäistä?
- mikä ero palvelusetelillä ja maksusitoumuksella ostettavassa lääkinnällisessä kuntoutuksessa?
- pohjana maksusitoumuksella myönnettävät lääkinnällisen kuntoutuksen kriteerit
- 2. 3. 2010 Tyrnissä esitys hyvin pohjustetuista tuotteista

***hintatyöryhmä** koostuu kaikista fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapia palveluja tulevalla palvelusetelillä myöntäjistä, jotka tekevät pohjatyön arvon muodostumisesta perusteluineen sekä vapaasti esitettäviä alan asiantuntijoita kuultavaksi. Tarja Vaitiniemen lisäksi Pekka Reinvojo ja Johanna Kiiskilä.

*tehtävä etsiä vastauksia mm. seuraaviin perusteluineen

- tasasuuruinen?
 - arvo eri alle 18-vuotiaalle ja yli 18-vuotiaalle
 - 40e (kuvitteellinen hinta) palveluntuottaja laskuttaa kunnalta+ asiakkaalta 7,50e vai sisältykö omavastuu jo palveluseteliin ja laskuttaa asiakasta 7,50+ kuntaa 32,50e? Kunta saa (5%alv) terapiasta.
- 15. 4. 2010 Tyrnissä esitys hyvin pohjustetuista laskelmista

***hyväksymiskriteerityöryhmä** koostuu kaikista fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapia palveluja tulevalla palvelusetelillä myöntäjistä, jotka tekevät pohjatyön sekä vapaasti esitettäviä alan asiantuntijoita kuultavaksi.

*tehtävä etsiä vastauksia mm. seuraaviin perusteluineen

- pohjana kilpailutuksessa käytetyt kriteerit ja täydentää/ kommentoida
- 19. 5. 2010 Tyrnissä esitys hyvin pohjustetuista kriteereistä

***lomakkeiden ja oppaiden tekotyöryhmä** koostuu kaikista fysio-, toiminta-, lymfa- ja jalkaterapia palveluja tulevalla palvelusetelillä myöntäjistä, jotka tekevät pohjatyön sekä vapaasti esitettäviä alan asiantuntijoita. Atk-taitajia?

- palveluntuottajaksi hakulomake
 - opas palveluntuottajalle
 - opas asiakkaalle
 - laskujen kirjoitusta koskeva ohje palveluntuottajalle
- työseloste palveluntuottajalle (mitä tehnyt, milloin, montako kertaa, kenen arvio hyödystä asiakkaan/ palveluntuottajan ja asiakkaan allekirjoitus+ firman leima)
- nettiin linkittäminen, milloin???
 - asiakaspalautelomake
 - Paula tekee palveluketjukuvausten
 - elokuu 2010

***tiedottamistyöryhmä**

- koulutus- ja tiedotustilaisuuksia yrittäjille ja asiakkaille sekä Selänteen palvelupisteissä työskenteville työntekijöille tulevasta palvelusetelistä
- syys-, loka-, marras- ja joulukuu

***palveluntuottajaksi hyväksymistyöryhmä**

- yrittäjien jatkuva haku lokakuusta 2010 eteenpäin
- koostuu seudun vastaavista terapeuteista, Tarja,
- käy kriteerien pohjalta hakemukset läpi, pyytää tarvittaessa lisäselvityksiä ja tekee päätöksen rekisteriin hyväksymisestä/hylkäämisestä

***talouden ym. seuranta ja arviointi työryhmä**

- toteutuiko tavoitteet eli tuetaanko yrittäjyyttä? Toimiiko yhteistyö yrittäjien kanssa?
- monipuolistuko palvelurakenne?
- osaako asiakas käyttää valinnanvaihtoehtoja? Osaako asiakas valvoa laatua?
 - tuleeko säästöjä/ kasvaako kustannukset? MIKSI?
 - saako palvelusetelillä nopeammin apua?
 - tekeekö palveluseteli päätöksenteon joustavammaksi?
 - toimiko lisäresurssina, täydentääkö terapia-as.kunnallisia palveluja?
 - lisääkö kuntien työntekijöiden työmäärää? Miten? Miksi?
 - helpottiko työntekijöiden paineita?
- oliko palveluntuottajille hankalaa kiinteähintaisen setelin sovittaminen tuntihintoihin, palvelukertojen määrään, laskuttaminen as:lta ja kunnalta
- marraskuu 2010

Liite 3. Opinnäytetyönä tehdyn kehittämistyön ydin-, pää- ja osaprosessi sekä yksittäinen työtehtävä

YDINPROSESSI: OPINNÄYTETYÖNÄ TEHDYN KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI

Ppky Selänteeltä opinnäyttyön aihe

Ideapaperi, tiedon etsintää kirjastosta ja netistä

Palveluseteliseminaari Oulainen 26.1.2010

Valtakunnallinen verkostoituminen sähköpostitse alkoi

Kontakteja työntekijöihin 1-2 kk välein palveluseteli asioiden

puitteissa vuoden ajan

Sähköpostilla tietoa palvelusetelistä välitin työntekijöille ja ylemmälle

johdolle

Etukäteen valmistelin tapaamisiimme aiheen, tietoa aiheesta ja mitä puuttuu sekä mitä pitäisi tehdä seuraavaksi: pyrin ajatuksilleni saamaan tukea palvelupäälliköltä ja muutinme runkoa tarvittaessa

Palveluseteliposterin esitys JAMK:ssa, Ppky Selänteen tilaisuuksissa

Raportit ja esitykset aikaansaannoksistani Ppky Selänteen

johdolle ja työntekijöille 17.5 ja 10.8

Palveluseteliseminaari 1.-2.6.2010 Turku

Palveluntuottajille alkuinfotilaisuuden järjestäminen ja

pitäminen yhdessä palvelupäällikön kanssa 16.6.2010

Muutos tiedon lisääntyessä; Sääntökirja

Sääntökirjaan muutoksien tekemistä tiedon jalostumisen myötä

Muutoksien tiedottamisesta ja tiedon jakamista sähköpostitse

PÄÄPROSESSI: Palvelusetelin käyttöönoton suunnittelu fysio-, toiminta-, lymfaterapiaan ja jalkahoitoon

Toimintasuunnitelman tekeminen aikataulutuksineen ja työryhmien perustaminen

Tuotteet

Palvelusetelin myöntämisperusteet, yhtenäiset lääkinällisen kuntoutuksen kriteerit

Hintakatto/markkinahinta hyödyt ja haitat tiedon jakamista työpaja

Palveluntuottajien hyväksymiskriteerit ja -lomakkeet

Kuntoutuspalautelomake

OSAPROSESSI: Tuotteet, hinta, myöntämiskriteerit, hyväksymiskriteerit ja hakulomakkeet, oppaat, palveluseteli-päätös kuntoefficalle

YKSITTÄINEN TYÖTEHTÄVÄ:

Palvelusetelipäätöksen tekeminen

Liite 4. SWOT -analyysi ppky Selänteen kuntoutuksen työntekijöille

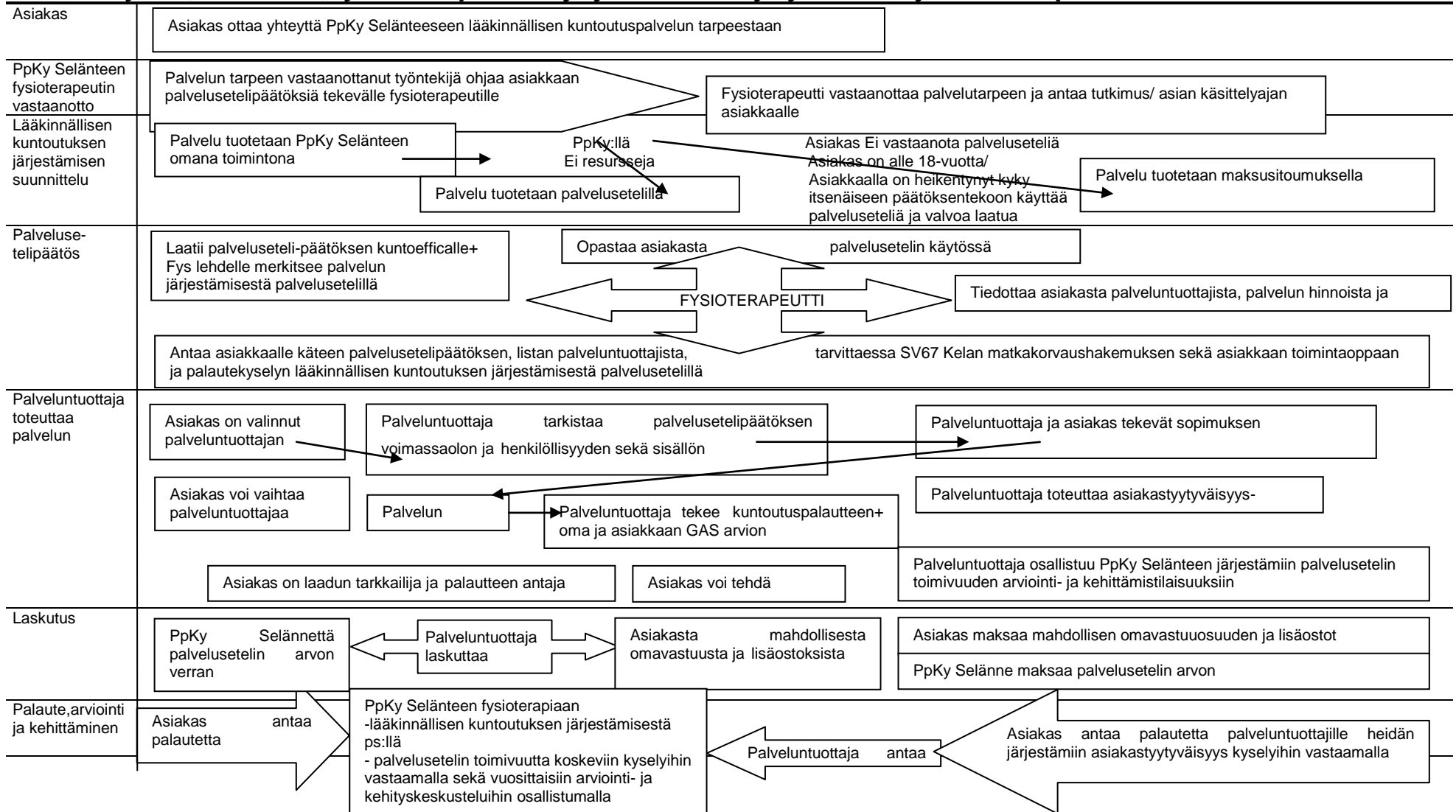
Vahvuudeksi kolme vastasi asiakkaan valinnan vapauden palvelun tuottajien väliltä lisääntyvän. Yksi näki vahvuutena ppky Selänteen kannalta saman palvelusetelin hinnan tulemisen joka paikkaan. Maksusitoumuksella joudutaan maksamaan koko palvelu.

Heikkoudeksi kaksi vastasi, että terveyskeskusjumpparin työmäärä tulee entisestään kovenemaan palvelusetelin myötä, kun joudutaan selvittelemään uutta toimintatapaa asiakkaalle ja kirjaamaan tietokoneelle. Muita esille tulleita heikkouksia olivat, että laatu laskee, kilpailun kovetessa asiakkaan miellyttäminen kasvaa, mikä heikentää todellista kilpailutilannetta, asiakkaat omalla vastuulla hoidon järjestämisessä ja asiakkaat eivät saa selkoa hinnoista.

Mahdollisuuksina tuli esille, että asiakkaat tutustuvat jatkossa muihin fysioterapialaitoksiin kuin siihen, missä ovat jo vuosia käyneet ja asiakas voi valita palveluntuottajista vapaasti sekä palvelujen tarjonta laajenee että yhteistyökenttä laajenee, ideat ja virikkeet tulevat kaikkien käyttöön.

Uhkana pidettiin yhteistyö kasvamista liiaksi, palvelujen laadun laskua, objektiivisuuden vähenemistä hoidon tarpeellisuudesta ja hoitotakuun mahdotonta valvomista sekä yksi kysyi, kuka pystyy hallitsemaan tämän kaiken?

Liite 5. Fysio-, toiminta-, lymfaterapioiden ja jalkahoidon järjestämis- ja toteutusprosessi



Liite 6. Verkostoituminen ppsy Selänteen ulkopuolelle ja prosessin toteutuksen aikana huomioitavia kysymyksiä

Tuotteistamisessa, hinnan määrittelyssä, omavastuuosuuden ja asiakasmaksun ero ynnä muissa kuten talous- ja lakiasioissa otettiin yhteyttä Sauli Kekäläiseen (Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu, projektipäällikkö, Anu Nemlanderiin (Kuntaliiton erityisasiantuntija, fysioterapeutti), Synnöve Amberlaan (Kuntaliiton lakimies, varatuomari), Riitta Partiaan (Suomen fysioterapeutit kehittämisasiantuntija, FM, fysioterapeutti), Marjut Parhialaan (Kallion palveluseteliprojektin kehittämis-päällikkö), Mareena Löfgren (Smartum palveluseteliasiantuntija), Sami Uotiseen (Kuntaliiton neuvotteleva lakimies) ja Tuomo Meliniin (Sitran johtava asiantuntija palvelusetelihanke). Heiltä saamalla tuella hyvin itsenäisesti tehtiin tulkintoja, reagoitiin prosessien aikana, muuntauduttiin ja joustettiin pyrkien yhdistelemällä saavuttamaan hallittu kokonaisuus.

Prosessin toteutuksen aikana huomioitavia kysymyksiä:

- *Miten tarkasti tuotteistaminen pitää tehdä, erikoisterapiat suosivat joitakin firmoja, fysio- ja toimintaterapiakäynti pelkästään erilaisilla ajoilla liian laaja tuote, miten hintakartelli vältetään?
- *PpKy Selänteen sisällä joka kunnalla ovat omat budjetit, joiden sisällä on oltava erikseen lääkinnällisen kuntoutuksen palvelujen ostot muilta, mikä sisältää maksusitoumuksella ostetut palvelut ja erikseen on budjetoitava palvelusetelillä ostot. Miten tilastoidaan, että edellä mainitut saadaan selville?
- *Mitä riskejä seuraa, jos joku paikka olkaa olemaan vetovoimaisempi kuin toinen? Ohjaako asiakkaan päätöstä se, että omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa ja asiakasmaksu kerryttää?
- *Jos toimintaterapeutti palvelujen tuottajia ei hakeudu palvelun tuottajiksi enempää, miten asiakkaan valinnan vapaus toimii ja ehtiikö vähäinen palveluntuottajien määrä toteuttaa koko Selänteen toimintaterapia tarvetta.
- *Jos asiakas kieltäytyy vastaanottamasta palveluseteliä, eikä omana toimintona ehditä tehdä, tuleeko maksusitoumuksia niin minimaalisesti, että työläältä kilpailutukselta säästyään? Jääkö kilpailutuksen vaativan hankintalain alapuolelle?
- *Minkälainen palvelusetelin ulkonäkö tulisi olla, kun maksusitoumuspohjaa ei suositella käytettäväksi?
- *Jos hakeutuneiden palveluntuottajien hinnan vaihteluväli on suuri ja asiakkaalle jää paljon omavastuuosuutta, valitseeko asiakas halvemmalle palvelun tuottajan ja ehtivätkö halvemmat vastaanottaa kaikkia palveluseteliasiakkaita?
- *Omana toimintona emme tuota toimintaterapiaa, mitä tarkoittaa tässä yhteydessä, että palvelun pitää vastata samaa tasoa kuin vastaava kunnallinen taso?
- *Korvaako KELA matkat PpKy Selänteen sisällä kelle palveluntuottajalle tahansa?
- * Miten alle 18-vuotiaille omavastuun määrittely, kun heiltä ei saa asiakasmaksuakaan periä, perustetaanko oma tuote?

Liite 7. Kuntoeffica

KUNTOEFFICA

1 Saisiko lisättyä peruste (vihreä palkki)kohtaan Lääkinnällisen kuntoutuksen, Veteraanikuntoutuksen jatkoksi PS Palveluseteli **Peruste: Lk Lääkinnällinen kuntoutus
Vk Veteraanikuntoutus
Ps Palveluseteli**

2 Palveluntuottaja –kohtahan Ei ole vihreällä niin sitä Ei ole pakko täyttää. Me ei saa suosittelua ketään palveluntuottajaa niin sen KAIT voi jättää tyhjäksi tai siihen voisiko lisätä Ps rekisterissä oleva yritys/ Palvelusetelillä tuottava yritys tai keksisitkö jonkun helpon kuvaavan nimen.

Periaate on, että asiakas saa valita niistä palveluntuottajista, jotka on hyväksytty rekisteriin.

3 Palvelulaji:

Palvelu:

-ovat vihreällä siis pakko täyttää

SAISIKO jompaankumpaan näihin ujutettua TUOTTEET?

Huomasimme ongelmaksi, että NYT ei saa valittua kuin yhden palvelun ja tulevaisuudessa palvelusetelillä PITÄÄ saada valittua MONTA TUOTETTA. (Auttaako mielikuva, jos kuvittelee kaupassa käyntiä, et osta koko kauppa vaan tuotteita kaupan sisältä. Et osta koko fysioterapiaa vaan tuotteita fysioterapian sisältä) Tai onko mitään apua työterveyshuollossa olevasta tuotteistustaustoista??? Siellähän pelaa kivasti!

LAITETAANKO TUOTTEEN PERÄÄN HINTA NÄKYVIIN VAI TAUSTOIHIN, joka näkyy tulostuksessa sit yhteenlaskettuna summana??? **Punaisella** esimerkki vain muutamassa kohdassa.

VAI pitääkö AINA hinnat käsin näpytellä ”erilliselle” hinta sivulle??

TUOTTEET pitäisi saada vihreään palkkiin upotetuksi, että kirjoittaja saa valita

Fysioterapeuttinen tutkiminen ja arviointi 45min **34€**
 Fysioterapeuttinen tutkiminen ja arviointi 45min **34€** Kotikäyntinä **50%**
 Fysioterapeuttinen tutkiminen ja arviointi 60min **39€**
 Fysioterapeuttinen tutkiminen ja arviointi 60min **39€** Kotikäyntinä **50%**
 Fysioterapeuttinen harjoittelu 45min
 Fysioterapeuttinen harjoittelu 45min Kotikäyntinä
 Fysioterapeuttinen harjoittelu 60min
 Fysioterapeuttinen harjoittelu 60min Kotikäyntinä
 Nivelen mobilisointi ja stabilointi 45min
 Nivelen mobilisointi ja stabilointi 45min Kotikäyntinä
 Nivelen mobilisointi ja stabilointi 60min
 Nivelen mobilisointi ja stabilointi 60min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien arviointi 45min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien arviointi 45min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien arviointi 60min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien arviointi 60min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien arviointi 90min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien arviointi 90min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien edistäminen 45min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien edistäminen 45min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien edistäminen 60min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien edistäminen 60min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien edistäminen 90min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksien edistäminen 90min Kotikäyntinä

Toimintaterapian toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus 45min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus 45min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus 60min

Toimintaterapian toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus 60min Kotikäyntinä
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus 90min
 Toimintaterapian toimintamahdollisuuksia edistävä neuvonta ja ohjaus 90min Kotikäyntinä
 Lymfaterapia 60min
 Lymfaterapia 60min Kotikäyntinä
 Lymfaterapia 90min
 Lymfaterapia 90min Kotikäyntinä
 Jalkaterapia Kliininen jalkahoito
 Jalkaterapia Kliininen jalkahoito Kotikäyntinä
 Jalkaterapia Kovettumien poisto
 Jalkaterapia Kovettumien poisto Kotikäyntinä

TUOTTEET ON SAATAVA upotettua valmiiksi ohjelmaan, josta voi vain klikata, koska kukaan EI SUOSTU kirjoittamaan tuotteita, eikä niitä muista eikä se ole järkevääkään. Jos niitä EI saada sinne upotettua niin uskokaan tai älkää, että työntekijät valitsevat sieltä fysioterapia ja kirjoittavat selite kohtaan sit määrän. SILLOIN EI OLLA TUOTTEISTAMISEN YTIMESSÄ. Jos me halu-taan esimerkiksi karsia sitä niin paljon puhuttua hierontaa niin tuotteistamisella sitä voi RAJATA.

4 Pitää lisätä palvelusetelilit! Tarja tietää siihen numerot

5 Saako tuotteiden hinnat pohjiin. Tarja muistaa hinnat paremmin. Laitoin ne nyt ulkomuistista!

Tärkeää on, että eri hintaisia tuotteita voi näpätä samalla KERTAA ja tulostus/ päätös on kuin kassakuitti, jossa näkyy tuotteen nimi ja hinta sekä x ?? määrä ja lopussa koko ARVO!

Fysioterapia 45 min 34€
 60 min 39€

Toimintaterapia 45 min 38€
 60 min 53€
 90 min 83€

Lymfaterapia 60 min 50€
 90 min 63€

Kliininen jalkahoito 32€
 Kovettumien poisto 12€

6 Onko eri (juokseva)numerointi lääkinälliselle kuntoutukselle, veteraanikuntoutukselle ja tulevalle palvelusetelikuntoutukselle? Löytyi siis kohdasta peruste.

Liite 8. Palveluntuottajien kyselylomake

PALAUTEKYSELY PALVELUNTUOTTAJILLE 1. 12. 2010

1 Mistä sait tietoa palvelusetelistä? _____

2 Ensi kommenttisi kuullessasi, että PPKY Selänne ottaa käyttöön palvelusetelin? _____

3 Miten hyvin PPKY Selänteen palveluseteli yhdyshenkilöt ovat hoitaneet tiedottamisen palvelusetelistä? (Ympyröi vaihtoehto)

1 Erittäin hyvin 2 3 4 5 Erittäin huonosti

Olisin halunnut enemmän tietoa, mistä? _____

4 Mitä parannuksia palveluntuottajan rekisteriin hakulomakkeeseen ehdotat tehtävän? _____

En mitään, lomakkeet olivat selkeät

5 Miten helposti palveluntuottajien hyväksymiskriteereihin olivat täytettävissä?

1 Erittäin helposti 2 3 4 5 Erittäin vaikeasti

Ennakoin firmamme ylittävän rimaa hipoen hyväksymiskriteerit.

Meinasin jättää hakematta hyväksymiskriteerien kohtuuttomuuden vuoksi.

Tiedän jonkun firman jääneen hakematta juuri hyväksymiskriteerien vuoksi.

Tiedän jonkun firman jääneen hakematta jonkun muun syyn vuoksi.

6 Miten hyvin palvelusetelin arvelet toimivan fysio-, toiminta-, lymfa ja jalkaterapia palvelujen tuottamiseen?

1 Erittäin hyvin 2 3 4 5 Erittäin huonosti

Ei tule toimimaan, miksi? _____

7 Miten hyvin arvelet yhteistyön sujuvan kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä?

1 Erittäin hyvin 2 3 4 5 Erittäin huonosti

Ei tule toimimaan, miksi? _____

8 Miten hyvin kuntayhtymä tukee yrittäjyyttä?

1 Erittäin hyvin 2 3 4 5 Erittäin huonosti

Ei tue, miten tulisi tukea? _____

9 Miten hyvin arvelet asiakkaan osaavan käyttää palveluntuottajarekisterin valinnanvaihtoehtoja?

1Erittäin hyvin 2 3 4 5Erittäin huonosti

Asiakas ei osaa valita palveluntuottajien väliä, miksi ja millainen asiakas ei osaa? _____

10 Miten hyvin arvelet asiakkaan osaavan valvoa palvelujen laatua?

1Erittäin hyvin 2 3 4 5Erittäin huonosti

Asiakas ei osaa valvoa palvelun laatua, miksi? _____

11 Miten arvelet palvelun laadun vaikuttavan asiakkaan valintaan tuottajien väliä?

1Erittäin paljon 2 3 4 5Erittäin vähän
Laatuasioista asiakkaalle eniten vaikuttaa, mikä?

12 Miten arvelet palvelusetelin lisäävän töitäne kuntayhtymälle?

1Erittäin paljon lisää 2 3 4 5Ei lisää yhtään
Miksi? _____

13 Tarvitsiko palvelusetelin vuoksi tehdä lisähankintoja? Mitä?

14 Minkä eniten pelkää epäonnistuvan palveluntuottaja,

asiakkaan ja

kuntayhtymän
puolelta? _____

KIITOKSIA VAIVAN NÄÖSTÄSI!

Vastauksien avulla pyrimme kehittämään palvelusetelin toimivuutta kuntayhtymän ja palveluntuottajien välillä.

Liite 9. Palveluntuottajien palautekyselyn yhteenveto ja kommentit

PALVELUNTUOTTAJIEN PALAUTEKYSELYN YHTEENVETO JA KOMMENTIT

Kaikissa kysymyksissä 1 tarkoittaa erittäin hyvin ja 5 erittäin huonosti.

Yhdys henkilön tiedottamista koskevan kysymyksen arvosanaksi tuli 3. Eräs palveluntuottaja olisi halunnut aikaisemmin tietoja hinnoista ja ajankohdista asiakkaiden kyselyn vuoksi. Hinnat suunnitellusti julkaistiin yhteisessä palveluntuottajille järjestetyssä tilaisuudessa joulukuun alussa. Palvelusetelin käyttöönoton aloitus ajankohtaan jäi vielä kuukausi aikaa. Hakulomakkeeseen kokivat selkeäksi kaikki muut paitsi yksi pyysi lisää tilaa kuvailuun ja yksi koki ulkonäön sekavaksi.

Palvelusetelin toimivuuden palveluntuottajat arvioivat fysio-, lymfa- ja toimintaterapiassa sekä jalkahoidossa 1,875≈ 2. Palautteeseen oli kirjoitettu, että toimii, mikäli asiakkaat saavat riittävästi tietoa ja toisessa palautteessa luki, että toimintaterapeuttien hinnan vaihteluväli oli liian suuri.

Yhteistyön palveluntuottajat arvioivat pelaavan ppsy Selänteen kanssa 2,3.

Yrittäjyyttä palveluntuottajat arvioivat ppsy Selänteen tukevan 3,3 verran.

Asiakkaan valinnanvaihtoehtojen osaamista palveluntuottarekisteristä palveluntuottajat arvioivat 2,3. Yhden palveluntuottajan kommentti oli, että asiakkaat ovat osanneet valita mieleisensä hoitopaikan tähänkin mennessä, mutta sinne pääsy ei ole aina ollut mahdollista.

Palvelujen laatua palveluntuottajat arvelevat asiakkaan osaavan valvovan 2,75≈ 3 mukaisesti. Yksi palveluntuottaja kirjoittaa, että moni asiakas on ensimmäistä kertaa, joten hänellä ei ole vertailupohjaa. Heidän arvion mukaan palveluntuottajan laatu vaikuttaa asiakkaan valintaan eri tuottajien väliltä 2,875≈ 3 verran. Eräs kirjoitti, että lopputulos ratkaisee ja toinen kirjoitti, että kuntoutuksen vaikuttavuus ja hyöty ratkaisevat.

Palveluseteli lisää palveluntuottajan töitä kuntayhtymälle palveluntuottajat arvioinnin mukaan 2,9375≈ 3 verran. Yksi palveluntuottaja kirjoitti, että riippuu asiakkaan valinnasta, hyvä asiakaspohja jo olemassa.

Liite 10. Ohje palvelusetelipäätöstä tekeväille

OHJE PPKY SELÄNTEEN PALVELUSETELIPÄÄTÖSTÄ TEKEVÄLLE

Tutkimuksen jälkeen päätyessäsi johtopäätökseen, että asiakas tarvitsee useita fysioterapiakäyntejä kuntoutumisensa tukemiseksi vaihtoehtoja ovat toteuttaa fysioterapia omana toimintona, tehdä palvelusetelipäätös omasta toimivallastaan kykenevästi vastaamaan pystyvälle asiakkaalle tai tehdä maksusitoumus. Toiminta-, lymfaterapioissa ja jalkahoidoissa palvelusetelipäätös ja maksusitoumus ovat vaihtoehtoja. Alle 18-vuotiaille toimintaterapiasta tehdään maksusitoumus kuten myös niille alle 18-vuotiaille fysioterapiaa tarvitseville, joita ei resurssien vähyyden vuoksi pystytä omana toimintana kuntouttamaan.

Kirjaa tarvittaessa FYS lehdelle tutkimustulokset johtopäätöksineen. Maininta palvelusetelipäätöksestä / maksusitoumuksesta.

Kuntoeffikalle tee palvelusetelipäätös. Määrittele palvelusetelin voimassaoloajan (vuosi kirjoittamispäivämäärästä), myönnetty palvelut: aika, tarkennus tuotteesta, määrä ja perustelut **kotikäyntilisään** sekä palvelusetelin kokonaisarvo euroina.

Selite kohtaan, jos asiakas hakee Kelan matkakorvauksia: Palvelusetelipäätös toimii lääkärin läheteenä tutkimukseen tai hoitoon. Matkan aiheena PPKY Selänteen antamaan palveluseteliin perustuva tutkimus ja kuntoutuksen järjestäminen.

Muista lääkäriltä ottaa allekirjoitus/ leima sekä tulosta liite SV67 (ohje sen täyttämiseen alempana).

Esimerkiksi.

Palvelusetelillä myönnetään fysioterapiaa

1 x 60min fysioterapeuttinen tutkimus ja arviointi = ??? €

6 x 45 min terapeuttinen harjoittelu = ??? €

4 x 60 min kotikäynteinä 50% kotikäyntilisiä = ??? €

2 x 45 min nivelen mobilisointi ja stabilointi = ???€

Palvelusetelin kokonaisarvo on ??? euroa.

Opasta asiakasta palvelusetelin käytössä. Varmista, että asiakas on toiminta- ja päätöskykyinen.

Tiedota asiakkaalle palveluntuottajista

”Sinun tehtävä on valita näistä palveluntuottajista (jos paperiversio) jne.”
ja palvelun sisällöstä

”Tämä palveluseteli oikeuttaa sinut saamaan tätä ja tätä palvelua näin monta kertaa.

Tällä EI saa hierontaa, manikyyriä jne. eikä tätä voi antaa toiselle henkilölle.”
sekä hinnoista antamalla paperi versio tiedoista tai näyttämällä internetistä.

Maksa palveluntuottajalle laskun mukaan palvelusetelin arvoon asti. Kirjoita/ skannaapa laute efficalle.

Huomatessa epäselvyyttä, ota yhteyttä riippuen asiasta asiakkaaseen/ palveluntuottajaan tai PPKY Selänteen kuntoutustyöryhmään.

Kela korvaa kuntoutukseen tehtyjä matkoja, kun kuntoutus perustuu Kelan tai julkisen terveydenhuollon kuntoutuspäätökseen. Kela korvaa palveluseteliin perustuva matka korvataan sinne, missä tutkimukset on suoritettu, hoito annettu tai kuntoutus järjestetty.

Tulosta ja anna asiakkaalle lomake [SV 67](#), Todistus matkakorvausta varten.

Palveluntuottaja täyttää kohtaan 2 Käyntitiedot käyntipäivät tai erilliselle lapulle leimalla / terapeutin allekirjoituksella varustettuna. Laita rasti palveluseteli kohtaan.

Kohta 3, laita rasti muu syy, mikä? Kirjoita, että matkan aiheena on kuntayhtymän antamaan palveluseteliin perustuva tutkimus, hoito tai kuntoutus.

Kohta 5, laita rasti katsomaasi kohtaan. Yleensä lyhyillä matkoilla käytetään omaa autoa

Kohta 9, perustele, miksi asiakas joutuu Selänteen sisällä menemään yli kuntarajojen.

Esimerkiksi Haapajärvellä kirjoitettu lähete, mutta firmat niin ylityöllistettyjä, ettei pääse niin voi mennä Selänteen sisällä minne pääsee. **Kela käsittelee tapauskohtaisesti.** Taustalla ajatus, että YLEENSÄ

korvataan lähimmälle palveluntuottajalle. GoogletaKela- lääkärit ja terveydenhoito- matkakorvaukset- kenelle ja/tai matkan kohde

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/280909121415MH?OpenDocument>

PPKY Selänteen tehtävät ja velvollisuudet

A) tiedonantovelvoite

- selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa
- antaa asiakkaalle tieto setelinarvosta, palveluntuottajan hinnoista ja muista keskeisistä ehdoista
- antaa asiakkaalle tieto omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja suuruudesta
- antaa asiakkaalle tietoa mistä ja mitä häntä koskevia tietojaan voidaan hänen suostumuksetaan hankkia

B) huolehtia toimivasta kilpailusta, missä kilpailuneutraliteetin varmistaminen on oleellista ja hyväksymiskriteerit eivät ole ylimitoitettuja

- riittävästi seuraa ja valvoo sääntökirjassa olevien hyväksymiskriteerien noudattamista
- kuntien toiminnan oltava pitkäjänteistä ja ennustettavaa
- laadunvarmistus

Ppky Selänne ei ole yksittäisen palvelusopimuksen osapuoli, mutta kuntayhtymä tekee LAATUSITOUMUKSEN kunkin hyväksymänsä palveluntuottajan kanssa.

C) määrittelee palveluntuottajan hyväksymiskriteerit

- varmistaa, että palvelut vastaavat sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään
- sitoumuksessa kuntayhtymä määrittelee palveluntuottajan tuottamalta palvelulta edellytettävän tason. Mikäli taso huononee sovittuja kriteerejä heikommaksi, kunta voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta
- palvelun sisällön ja tason määrittely on erittäin tärkeää, koska sen mukaan määräytyy kuluttajasuojalainsäädännön mukainen kuluttaja-asiakkaan oikeusturva

D) reklamaatio- ja hyvityskäytäntö: asiakkaalla on oikeus käyttää

kuluttajasuojalainsäädännön mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

- palvelusetelilaisissa ei ole kunnan vahingonkorvausvastuuta koskevia säännöksiä, joten vahingonkorvauslaki tulee yleislakina sovellettavaksi kunnan sopimussuhteissa asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Julkisyhteisö on vahingonkorvauslain nojalla velvollinen korvaamaan julkista valtaa käytettäessä virheen tai laiminlyönnin johdosta aiheutuneen vahingon, milloin toimen tai tehtävän suorittamiselle se laatu ja tarkoitus huomioon ottaen kohtuudella asetettavia vaatimuksia ei ole noudatettu
 - kuntayhtymä palvelusetelin avulla järjestettävän palvelun osalta henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kuntayhtymän omaan asiakas- ja potilasrekisteriin.

Liite 11. Ohje palveluseteli asiakkaalle



OHJE PALVELUSETELI ASIAKKAALLE

Mitä teen myönnetyllä palvelusetelipäätöksellä?

1 **Valitsen** palveluntuottajarekisteristä palveluntuottajan. Palveluseteli on käytössä vain niillä yksityisillä yrittäjillä, jotka on hyväksytty PpKy Selänteen ylläpitämään rekisteriin.

- palveluntuottajarekisterin saa PpKy Selänteen fysioterapiasta
- rekisteri tulee jossain vaiheessa PpKy Selänteen kotisivuille

2 **Tarkistan** tarvittaessa **Kelalta**, saanko matkakorvaukset kuntarajojen ylittävistä matkoista.

3 **Varaan** ajan palveluntuottajalle.

4 **Teen** sopimuksen palveluntuottajan kanssa.

5 **Suunnittelen ja osallistun** aktiivisesti kuntoutumisprosessiini tavoitteen saavuttamiseksi.

6 **Arvioin** kuntoutuksen vaikuttavuutta (GAS-arvio) ja osallistun kuntoutuspalautteen laatimiseen yhdessä palveluntuottajan kanssa.

7 **Vastaan** palveluntuottajan tekemiin asiakastyytyväisyyskyselyihin.

8 **Maksan** palveluntuottajalle mahdollisen omavastuuosuuden sekä lisäostot mm. hieronta, OMT. Palveluseteli ei kerrytä asiakasmaksulain mukaista omavastuuta (maksukattoa).

9 **Jatkan** omatoimisesti ylläpitäviä harjoituksia liikunta- ja toimintakyvyn säilyttämiseksi.

Epäselvissä tapauksissa ja vähäkin mieltä askarruttavissa palvelusetelikysymyksissä, ota yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen PpKy Selänteen fysioterapiaan.

Asiakkaan tehtävät ja velvollisuudet:

Kuluttajaoikeus tarkoittaa, että palveluseteli käyttävät asiakkaat kuuluvat kuluttajasuojan soveltamisalaan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset erimielisyydet kuuluvat kuluttajariitalautakunnan (8/2007) piiriin.

Asiakkaalla on tiedonantovelvoite, mikä tarkoittaa, että asiakkaan tulee antaa setelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Reklamaatio- ja hyvityskäytäntö tarkoittaa, että asiakas ilmoittaa tyytymättömyyttään palveluntuottajalle. Yksityisessä sosiaali- ja terveystuotannossa asiakkaan apuna ovat kuluttajalain-säädännön mukaiset viranomaiset, kuluttajaneuvojat sekä ratkaisuehdotuksia antava kuluttajariita-lautakunta. Lisäksi asiakas voi turvautua sosiaali- ja terveystuotannonsäädännön mukaisiin oikeusturva-keinoihin, joita ovat muistutus tai hallintokantelu. Asiakkaalla ei ole lakiin perustuvaa velvollisuutta ilmoittaa tyytymättömyyttä kuntayhtymälle. Käytännössä asiakkaan tyytymättömyydestä on tarpeellista saada tieto palvelun puutteesta kuntayhtymän tietoon. Se edistää palveluiden laadunvalvontaa.