



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Palvelusetelin toimintamalli henkilökohtaisen
avun ja omaishoitajien lakisääteisten vapaa-
päivien järjestämiseksi Peruspalvelukeskus
Aava-liikelaitoksessa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Ylempi ammattikorkeakoulu
Kuntoutuksen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Eeva Matilainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Kuntoutuksen koulutusohjelma

MATILAINEN, EEVA:

Palvelusetelin toimintamalli henkilökohtaisen avun ja omaishoitajien vapaapäivien järjestämiseksi Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksessa

Sosiaali- ja terveysalan kuntoutuksen koulutusohjelman opinnäytetyö, 95 sivua, 4 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda palvelusetelin toimintamalli peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluihin henkilökohtaisen avun ja omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseksi. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tukea asiakkaiden ja perheiden jaksamista. Tarkoituksena on lisätä Aavan palvelujen saatavuutta ja asiakkaiden valinnanvapautta ja edistää näin asiakaslähtöisyyttä.

Tässä kehittämishankkeessa oli toimintatutkimuksellinen lähestymistapa ja kehittämismenetelmänä benchmarking sekä tiedonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastattelua ja kyselytutkimusta. Teoreettisen viitekehyksen, teemahaastattelujen ja kyselytutkimuksen tulosten perusteella kehitettiin palvelusetelin toimintamalli peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluiden henkilökohtaiseen apuun pieniin tuntimääriin ja korkeintaan kuukauden pituisiin sijaisuuksiin sekä omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseksi tuntihoitoon.

Kuntoutuksen näkökulma tässä toimintamallissa näkyy asiakkaan valinnanvapauden ja itsemääräämisoikeuden lisääntymisenä palvelunsa suhteen. Palvelusetelijärjestelmässä asiakas voi valita kunnan ylläpitämästä palveluntuottajien luettelosta palvelunsa tuottajan. Tässä toimintamallissa sosiaalihuollon tavoitteiden tulee olla yhdenmukaisia asiakkaan kuntoutuksen tavoitteiden kanssa. Keskeinen päämäärä kuntoutuksen saralla on, että vammaiset ihmiset ovat yhteiskunnan tasavertaisia jäseniä. Palvelut tulisi olla asiakaslähtöisesti järjestetty. Tässä kehittämishankkeessa kehitetty palvelusetelin toimintamalli lisää asiakkaan kuulemistä ja osallisuutta palvelunsa suhteen.

Asiasanat: palveluseteli, asiakas, kunta, palveluntuottaja, omaishoidontuki, henkilökohtainen apu

MATILAINEN, EEVA: A service voucher operational model for organizing personal aid and informal carers' statutory breaks in Basic Center Aava Public Utility

Master's Thesis in Rehabilitation

95 pages, 4 appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The aim of the development project was to create an operational model for service vouchers for basic services center Aava public utility's disabled services in order to organize the personal help and the statutory breaks of informal carers. The development project was meant to support the well-being of both customers and their families. The objective is to increase the availability of Aava's services and customers' freedom of choice and thus to enhance the customer oriented approach.

The development project was carried out by using an action research. The applied developmental method was benchmarking and the needed information was gathered by conducting theme interviews and a survey. Based on the results gathered from theoretical framework, the theme interviews and the survey, an operational model for service vouchers regarding both the personal aid for small amounts of hours and at most one month long surrogacies and also for informal carers' statutory breaks in the hourly care in the disabled services in basic service center Aava was developed.

The essential standpoint of rehabilitation is visible in this operational model in the idea of customer's freedom of choice and in the increase of customer's self-determination in regards to his/her service. In the service voucher system the customer can choose a service provider from the list of service providers maintained by the municipality. In this operating model the aims of the social welfare must be consistent with the objects of customer's rehabilitation. The essential goal of rehabilitation is to make sure that disabled persons are equal members of the society. The services should be produced in accordance with the customer-oriented approach. The service voucher model created in this particular developmental project makes the customer's voice heard and increases his/her involvement regarding his/her service.

Key words: service voucher, customer, municipality, service provider, support for informal care, personal aid

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAA	4
2.1	Kohdeorganisaationa peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalvelut	4
2.2	Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus	5
3	PALVELUSETELIN KESKEISET KÄSITTEET	6
3.1	Palveluseteli käsitteenä	6
3.2	Palvelusetelin edut ja haasteet	8
3.3	Asiakas, kunta ja palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä	10
3.4	Palvelusetelijärjestelmiä EU-maissa	13
4	OMAISHOIDON TUEN LAKISÄÄTEINEN VAPAA	16
4.1	Omaishoidon tuen määritelmä	16
4.2	Palvelusetelitutkimukset omaishoidontuesta	17
5	HENKILÖKOHTAINEN APU	20
5.1	Henkilökohtaisen avun määritelmä	20
5.2	Vammaispalvelulain muutos henkilökohtaisessa avussa	21
5.3	Henkilökohtaisen avun järjestämistavat ja vammaispalvelusuunnitelma	22
6	KEHITTÄMISHANKE TOIMINTATUTKIMUKSELLISIN PIIRTEIN	24
6.1	Toimintatutkimuksen lähtökohdat	24
6.2	Kehittämismenetelmänä benchmarking	25
6.3	Benchmarking- prosessi	27
6.4	Kehittämishankkeen eteneminen	29
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TIEDONKERUUMENETELMÄT	31
7.1	Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä	31
7.2	Määrällinen tutkimus tiedonkeruumenetelmänä	32
8	TEEMAHAASTATTELUIJEN JA KYSELYTKIMUKSEN TUTKIMUSTULOKSET	34
8.1	Teemahaastattelujen kulku	34
8.2	Teemahaastattelujen analysointi	35
8.3	Teemahaastattelujen tulokset	38
8.4	Kyselytutkimuksen kulku	50

8.5	Kyselytutkimuksen tulokset	51
9	SUOSITUS PALVELUSETELIN TOIMINTAMALLIKSI	56
9.1	Palvelusetelin toimintamalli	56
9.2	Palvelusetelin toimintamallin swot-analyysi	64
10	KEHITTÄMISHANKKEEN POHDINTA	69
10.1	Kehittämishankkeen pohdinta ja arviointi	69
10.2	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus	72
10.3	Kehittämishankkeen jatkokehittämisehdotukset	74
	LÄHTEET	76
	LIITE 1	86
	LIITE 2	87
	LIITE 3	90
	LIITE 4	92

1 JOHDANTO

Euroopan neuvoston strategian (2004) mukaan sosiaalihuollon on kiinnitettävä huomiota herkästi haavoittuvien ryhmien, kuten lasten, nuorten ja vammaisten ihmisten ihmisoikeuksien turvaamiseen. Tämä vammaispoliittinen toimintaohjelma noudattaa sitä peruseriaatetta, että yhteiskunta huolehtii siitä, että vammaisuuden vaikutukset jokaisen jäsenen kohdalla ovat vähäiset. (Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma). Suomen hallitus on tehnyt vammaispoliittisen ohjelman, josta käytetään lyhennettä VAMPO vuosille 2010 - 2015. Yhteiskunnassa tulisi toteutua yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys. Palvelut on järjestettävä niin, että ne tukevat itsenäistä elämää. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010- 2015.)

Kunnan sosiaalihuollon yleinen tehtävä on ylläpitää ja edistää perheen, henkilön sekä yhteisön toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta. Sosiaalihuollon tavoite on yhdenmukainen kuntoutuksen tavoitteiden kanssa. Sosiaalipalvelujen tulisi tukea muuta kuntoutusta. Toimintarajoitteista johtuvia seurauksia pyritään lieventämään ja vähentämään sekä lisäämään yhteisöpohjaisten palveluiden avulla vammaisten henkilöiden itsenäisyyttä. (Rissanen, Kallanranta & Suikkanen 2008, 35- 36.)

Vammaisuuden sosiaalinen malli kiinnittää yhteiskunnan huomion sellaisiin rakenteellisiin tekijöihin, joilla voidaan parantaa heidän elinolojaan. Täten vammaisuuden sosiaalinen malli tarjoaa näkökulman vajaakuntoisuuden syiden tarkasteluun. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 105.)

Vammaispalvelulaisissa on säädetty kunnan sosiaalihuollon erityistehtävistä. Vammaispalvelulainsäädännön periaatteisiin on sisällytetty kuntoutuksellinen ote. Kunnan tulee poistaa ja ehkäistä vammaisten ihmisten toimintamahdollisuuksia rajoittavia tekijöitä. Keskeinen päämäärä kuntoutuksen saralla on, että vammaiset ihmiset ovat yhteiskunnan tasavertaisia jäseniä. Tavoitteena on myös henkilön elämänlaadun ja hyvinvoinnin turvaaminen kaikenikäisten vammaisten parissa. (Rissanen, Kallanranta & Suikkanen 2008, 35- 36.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman Kasteen 2012 -2015 tavoitteena on hyvinvoinnin ja terveyserojen kaventuminen ja varsinkin riskiryh-

mien osallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden lisääntyminen. Yhtenä tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet ja palvelut ovat asiakaslähtöisesti järjestetty. Näin saavutetaan asiakkaiden luottamus palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen. Palvelurakenteet ovat taloudellisesti kestävä ja toimivat. Sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat asiakkaiden kuulemista. Samalla lisätään sosiaalipalveluissa asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012- 2015.)

Kehittämishankkeeni käsittelee palvelusetelin käyttöönoton toimintamallin kehittämistä Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluissa omaishoidon tuen lakisääteiseen vapaaseen sekä henkilökohtaiseen apuun. Lainsäädännössä omaishoitaja on henkilö, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen hoidettavan henkilön kotikunnan kanssa. Hoitajan tulee olla omainen tai muuten läheinen henkilö. Omaishoitajalla on oikeus saada vähintään kolme vuorokautta vapaata sellaista kalenterikuukautta kohti, jolloin hoito on jatkunut keskeytyksettä. Vapaapäivät hoitaja voi pitää kuukausittain tai kerätä ne pidemmiksi jaksoiksi. (Räty 2010, 394- 417.)

Kiinnostus omaishoittoon kasvaa koko ajan, koska laitoshoidon paikkoja vähennetään jatkuvasti ja vastuuta siirretään kotona tapahtuvaan hoitoon. Suuret ikäluokat lisäävät omaishoidon tuen tarvetta ja samalla kuntien investointeja. Palvelutarpeen on arvioitu olevan kolminkertainen omaishoidon tuessa vuosina 2010- 2030 verrattuna nykyiseen tilanteeseen. Kunnallisen omaishoidon tuen piirissä on noin 26 000 omaishoitajaa vuonna 2013. Kaikkiaan Suomessa toimii omaishoitajina arviolta noin 300 000 henkilöä. Suuret ikäluokat saavat aikaan kasvavan tarpeen suurempiin investointeihin. Väestön ikääntyessä omaishoito on noussut yhdeksi keskeisimmistä yhteiskunnallisista haasteista. Palvelujen tarve kasvaa eikä julkisen terveydenhuollon ole mahdollista toteuttaa palveluja. Siksi yhteiskunnan tulee kiinnittää enemmän huomiota omaishoidon tukeen ja siihen liittyviin palvelujärjestelmiin. (Liusaari 2013, 2- 18.)

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lisätä vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin sekä lisätä heidän itsenäisyyttään. Vaikeavammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana. Henkilökohtainen avustaja on työsuhteen mukaisessa suhteessa vaikeavammaiseen henkilöön, ei kuntaan. (Räty 2010, 231- 256.)

Palvelutarpeen ja palveluajattelun uudistaminen muuttaa toimintamalleja. Kunnissa tarvitaan uusia malleja palveluvalikkoon. Palveluseteli on yksi vaihtoehto. Palveluseteli antaa asiakkaalle rajoittuneen valinnanvapauden. Palvelusetelivalikossa on määritellyt palvelut ja ne ostetaan yksityisiltä määritetyiltä tuottajilta. Asiakkaan mielipide on lain mukaan otettava huomioon. Palvelusetelin käytöstä on oikeus kieltäytyä ja se on myös valinnanvapautta. (Palveluseteli asiakkaan valinnanvapauden vahvistajana 2011.)

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAA

2.1 Kohdeorganisaationa peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalvelut

Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos tuottaa seitsemän kunnan (Hartola, Iitti, Myrskylä, Pukkila, Nastola, Sysmä ja Orimattila) sosiaali- ja terveystyöt. Aava-liikelaitos on osa Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymää. Väestöpohja Aavan alueella on 55.000 asukasta.

Sosiaalipalvelut jakautuvat kolmeen tulosalueeseen. Nämä ovat aikuissosiaalityön palvelut, lapsiperheiden sosiaalityön palvelut ja erityispalvelut. Erityispalvelut jaetaan neljään vastuu- alueeseen. Nämä ovat päihde- ja mielenterveyspalvelut, kehitysvammahuollon palvelut, työtoiminta ja vammaispalvelut. (Peruspalvelukeskus Aava 2013.)

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän strategiassa vuosille 2009 - 2015 on visiona tuottaa vaikuttavia, kustannustehokkaita ja eri sosiaaliryhmien yhdenvertaisuutta edistäviä terveys- ja sosiaalipalveluita. Tavoitteena on rakentaa palvelujärjestelmä yhteistyössä jäsenkuntien ja muiden sidosryhmien kanssa. Tämä korostaa peruspalveluiden ensisijaisuutta ja asiakkaiden aktiivisuutta. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän strategia 2009- 2015.)

Palveluseteli on ajankohtainen aihe kuusi vuotta toimineessa Peruspalvelukeskus Aavassa. Lahden seudulla on ollut viiden kunnan palvelusetelikokeilu vanhuspalveluissa. Orimattilan kotipalvelu on ollut mukana kokeilussa. (Kaskiharju & Seppänen 2004,11.) Aavassa on tilausta palvelusetelille. Koetaan, että on tärkeää pysyä mukana sekä kilpailussa että ajan hengessä. Asiakkaiden valinnanvapautta, palvelun joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä olisi lisättävä. Palveluseteli olisi uusi tapa järjestää palveluja.

Olen sosiaaliohjaajan virassa ja työnantajani on peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos. Se on ollut liikelaitos vuoden 2013 alusta lähtien. Olen yksi toimija

vammaispalvelutiimissä, johon kuuluu erityispalvelujen päällikkö, yksi sosiaalityöntekijä ja kehitysvammahuollon koordinaattori sekä neljä sosiaali-ohjaajaa. Työnkuvaani kuuluvat kehitysvamma palvelut ja vammaispalvelut niiden asiakkaiden osalta, joilla on diagnosoitu kehitysvammadiagnoosi. Työalueitani ovat peruspalvelukeskus Aavan kolme kuntaa.

Tässä kehittämishankkeessa kehitetään palvelusetelin toimintamalli peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalvelutiimille. Kehittämishankkeen idea tuli vammaispalveluiden sosiaalipäälliköltä lokakuussa 2011. Tämä oli kehittämishankkeen alkusykäys.

2.2 Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus

Kehittämishankkeen **tavoitteena** on luoda palvelusetelin toimintamalli peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluihin omaishoidon tuen lakisääteisten vapaiden ja henkilökohtaisen avun järjestämiseksi. Kehittämishankkeen **tarkoituksena** on tukea asiakkaiden ja perheiden jaksamista. Tarkoituksena on lisätä Aavan palvelujen saatavuutta ja asiakkaiden valinnanvapautta ja edistää täten asiakaslähtöisyyttä.

3 PALVELUSETELIN KESKEISET KÄSITTEET

3.1 Palveluseteli käsitteenä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelijärjestelmässä kunta päättää sen käyttöönotosta, hankittavista palveluista palvelusetelin avulla ja palveluntuottajien hyväksymisehdoista sekä palvelusetelin arvon. Palveluseteli on tosite, jonka kunta myöntää asiakkaalleen ja palvelusetelin myönnettyään kunta on sitoutunut maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut setelin arvoon asti. (Melin, Kotila, Tuominen-Thuesen & Uotinen 2012, 9.) Tämä ei ole rahallinen etuus ja sitä ei voi siirtää toiselle henkilölle. (Kaskiharju & Seppänen 2004, 17). Uotisen (2009, 13) mukaan palveluseteli ei ole yleistynyt kunnissa niiden huonon taloustilanteen vuoksi.

Palveluseteli tarjoaa sosiaali- ja terveystaloudissa kunnille joustavan mahdollisuuden hyödyntää erilaisia tuotantotapoja. Uusien työkalujen käyttöönotto vaatii kunnissa aikaa. Jotta asiakas saa palvelusetelin, on kunnan sosiaalityöntekijän arvioitava hakijan oikeus palveluun. On muistettava, että palveluseteli on yksi tapa järjestää palveluja. Se ei ole oma palvelu. (Uotinen 2009, 13.)

Palvelusetelin käytössä asiakkaan omavastuu on palvelun hinta vähennettynä palvelusetelin arvolla. Palvelun hinta on se hinta, mikä palvelusta maksetaan palveluntuottajalle. Palvelusetelin arvo on se osuus, minkä kunta maksaa palvelun hinnasta. Asiakkaan omavastuu on se hinta, minkä asiakas maksaa palvelun hinnasta. (Melin ym. 2012, 10.)

Kunta voi järjestää palvelut omana toimintana, yhteistyössä kuntayhtymien tai muiden kuntien kanssa. Palveluja voidaan ostaa yksityiseltä tuottajalta, mutta palvelut tulee tällöin lähtökohtaisesti kilpailuttaa. Kunta voi antaa asiakkaalle palvelusetelin, jolloin asiakas hankkii palvelun kunnan hyväksymältä yksityiseltä tuottajalta. Usein luullaan, että ostopalvelut ja ulkoistaminen tarkoittavat yksityistämistä, mutta näin asianlaita ei ole. Kunta hankkii ostopalveluissa ja ulkoistami-

nessa palvelun muualta, mutta sillä säilyy palvelun rahoitus- ja valvontavastuu edelleen. (Kuusinen-James 2012, 32.)

Kunta tai kuntayhtymä voi määrittellä palvelusetelin arvon suuruudelle vähimmäis- ja enimmäisarvon kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti. Tällaista palveluseteliä kutsutaan tulosidonnaiseksi. Sen arvo määräytyy asiakkaan säännöllisten tulojen mukaan. Asiakkaan omavastuu on sitä suurempi mitä suuremmat tulot ovat. Tasasuuruisen palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen eivätkä asiakkaan tulot vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon. Kunta voi päättää asettaa palvelun hinnalle hintakaton, joka määrittää palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Tällöin kunta maksaa palvelusta palveluntuottajalle enimmäishinnan, johon sisältyy kunnan maksama osuus ja asiakkaan omavastuu. Kuntayhtymää koskee kaikki se, mitä palvelusetelilaissa on säädetty kunnasta. (Melin, ym. 2012, 9- 10.) Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä käyttämästä palveluseteliä. Kunnan on tällöin ohjattava asiakas muulla tavoin järjestettävän palvelun piiriin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6.§.)

Valkama (2004, 269) on määritellyt julkishallinnon palveluvoucherin (palvelusetelin, ostokupongin) julkisesti ohjatuksi palvelujen kulutusmuodoksi. Kansalaiset valitsevat ja maksavat palvelun yksityiskohtaisesti. Voucher on julkisesti ohjattu ja määritelty kulutusinstrumentti. Vouchereita jaetaan vain tarpeessa oleville tai tahoille, jotka poliittinen yhteisö on määritellyt oikeutetuiksi. Julkisen palveluvoucherin pohjalta kuntapalveluiden voucher määritellään: ”kunnan määrittelemäksi, palvelutarpeessa tai palkitsemista tai kompensatiota vailla oleville kuntalaisille jaetuksi ja oikeuksia ja velvollisuuksia synnyttäväksi kulutusinstrumentiksi, jonka turvin kuntalaiset voivat valita itselleen sopivimman palveluntuottaja-agentin, kuluttaa palvelun ja siirtää palvelutoimituksen yhteydessä voucherin korvauksena agentille, joka myöhemmin voi vaihtaa voucherin kunnan kanssa rahaksi.” (Valkama 2004, 269- 270.)

3.2 Palvelusetelin edut ja haasteet

Jos palvelut annettaisiin rahana, niin asiakkaat eivät välttämättä käyttäisi niitä myönnettyyn tarkoitukseen (Uotinen 2009, 18). Kunnan järjestämissä sosiaali- ja terveystaloudissa palveluseteli antaa asiakkaalle valinnanvapauden. Asiakkaalla ei yleensä ole valinnan mahdollisuutta, jos kunta on järjestänyt palvelun tai ostanut sen muualta. (Melin, ym. 2012, 11.) Uotinen (2009,76) tähdentää julkisten palvelujen järjestämisen palvelusetelillä olevan yksi väline yrittäjyyden ja työllisyyden lisäämiseen. Yksityistämisen lisääminen palvelusetelin käyttöön otolla rohkaisee perustamaan lisää yksityisiä palveluntuottajia, mikä puolestaan lisää asiakkaan valinnan vaihtoehtoja ja parantaa palvelujen saatavuutta. (Uotinen 2009, 84).

Liiran (2010,15) mukaan palveluseteli lisää joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä palvelujen hankinnassa sekä hallitsee kustannuskehitystä. Uotinen (2009,77) toteaa palvelusetelilain tuovan laajan mahdollisuuden kunnille ja kuntayhtymille soveltaa sosiaali- ja terveystaloudien järjestämistä. Kunnat ovat ostaneet yksityisiltä palveluntuottajilta kuntoutusta asiakkailleen esimerkiksi omaishoidontuen lakisääteisten päivien osalta maksusitoumusten avulla. Voisiko asiakas ostaa saman palvelun käyttämällä palveluseteliä ja valita palvelun tuottajan? (Liira 2010, 15.)

Palvelujen saatavuus paranee uusien palveluntuottajien myötä ja näin se koskee myös kunnan järjestämien palvelujen saatavuutta. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan välillä yhteistyön luonne muuttuu, koska hankintaprosessi ei määritä tätä prosessia samalla lailla kuin ostopalvelut. (Uotinen 2009, 76.)

Palveluseteli toimii kuntatalouden strategisena ohjausvälineenä. Jos kunnalla on palveluseteli käytössä, on omien palvelujen tuotteistus tehtävä. Samoin palveluseteli ehkäisee ostojen keskittymistä vain yhteen toimijaan. Tällä menettelyllä vältetään, ettei kenelläkään toimijalla ole monopoliasemaa. Palvelusetelin kysynnän mukaan voidaan palveluja joko laajentaa tai supistaa. Yrityksen on ylläpidettävä kilpailun laatua koko toimintansa ajan, eikä vain kilpailutusten aikana. (Kuusinen-James 2012, 82.)

Palvelusetelin etuina voidaan pitää asiakkaiden lisääntyvää kustannustietoisuutta ja valinnanvapautta. Samoin palvelut kohdentuvat nopeammin ja joustavammin. Mikäli palvelusta osa jää asiakkaan maksettavaksi, niin se edistää asiakkaan hintatietoisuutta. Palveluseteli parantaa palveluntuotannon ja rahoituksen läpinäkyvyyttä sekä lisää kilpailua palveluntuottajien välillä. (Havanka 2006, 20.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta tulivat voimaan 1.8.2009. Näiden lakien tarkoituksena on ollut edistää palvelusetelin käyttöön-ottoa. (Tuominen-Thuesen 2009, 4.) Aiempaa lainsäädäntöä ei kumottu. Tässä uudessa laissa muutettiin asiakasmaksulakia. Uuden palvelusetelilain nojalla palveluseteliä koskevia säännöksiä sisältyy tämän uuden lain ohella kansanterveys-, sosiaalihuolto-, asiakasmaksulakiin sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta. (Uotinen 209, 23.)

Volk ja Laukkanen (2007, 16) kritisoivat ostopalveluja, jossa asiakkaalla ei juuri ole valinnanvapautta, koska kunta ostaa palvelut sieltä, mistä halvimmalla saa. Kilpailutuksen voittavat usein isot palvelun tuottajat, joiden kanssa kunta tekee määräaikaisen sopimuksen. (Volk & Laukkanen 2007, 16.) Näin voisi käydä myös peruspalvelukeskus Aavassa ja siksi haluamme lisätä asiakkaillemme enemmän valinnanvapautta ja palvelujen saatavuutta palvelusetelin avulla. Tämä edesauttaisi perheitä arjen hallinnassa.

Uotisen (2009, 77) mukaan ostopalveluissa kunta osoittaa palveluntuottajan ilman asiakkaan omaa valinnanvapautta, kun taas palvelusetelin avulla valinnanmahdollisuudet lisääntyvät. Palvelusetelijärjestelmän hallinnoinnista syntyy kunnalle kustannuksia, jotka on otettava huomioon eri vaihtoehtoja arvioitaessa. Kunnalle tulee uusia asiakkaita aiemmin itse maksaneista asiakkaista. (Koila 2010, 8.)

3.3 Asiakas, kunta ja palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä

Palvelusetelijärjestelmä perustuu neljän keskeisen osapuolen yhteistyöhön: jotka ovat *asiakas, kunta, palveluntuottaja ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja valvovat viranomaiset* (Kuusinen-James 2012, 35). *Asiakas* ja palveluntuottaja tekevät keskenään sopimuksen palvelun hankkimisesta. Asiakkaalle määräytyvät tehdyn sopimuksen sisällön mukaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet. (Tuominen-Thuesen 2009, 3- 4.) Asiakkaalla on oltava valittavana vähintään kaksi palveluntuottajaa, jotta valinnanvapauden edellytys säilyisi (Mikkola 2003, 17).

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Uotinen 2009, 77- 84.)

Asiakkaalla on kuluttajastatus palveluseteliin liittyen. Kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet määräytyvät sopimussuhdetta koskevan sopimuksen sisällön mukaan. (Uotinen 2009, 84.) Kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyytensä palveluntuottajalle eli sopimuskumppanilleen reklamaatiotilanteessa. Kuluttajasuojalakea sovelletaan palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Kuluttajalla on oikeus pidäytyä maksusta, saada oikaisu virheeseen, hinnanalennukseen ja kaupan purkuun sekä vahingonkorvaukseen. Kuluttajariitalautakunta käsittelee asiakkaan tuoman sopimussuhdetta koskevan erimielisyyden. (Melin, Koila, Tuominen-Thuesen ja Uotinen 2012, 20.)

Palveluseteliä käytettäessä peruspalvelukeskus Aavan viranhaltijan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema sitä käytettäessä. Viranhaltijan on selvitettävä palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus. Samoin tulee selvittää vastaavan palvelun sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. (Uotinen 2009, 84.)

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia arvonlisäverolain 37§:n mukaan sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Palvelusetelillä maksettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. (Uotinen 2009, 65.)

Asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot palvelusetelin myöntämistä varten. Kunnan on informoitava, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan asiakkaan suostumuksesta riippumatta hankkia. Asiakkaalle on annettava tilaisuus tutustua hänestä muualta saatuihin tietoihin ja työntekijä tarvittaessa antaa asiaa koskevan selvityksen hänelle. Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänen on itse hakeuduttava hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Peruspalvelukeskus Aavan vammaispalvelujen viranhaltija ei saa vaikuttaa asiakkaan päätökseen palveluntuottajan valinnassa. (Uotinen 2009, 84.) Palvelusetelilaissa säädetyn lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (Uotinen 2009, 84).

Asiakkaan ostaessa palvelusetelillä palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta, se vaatii häneltä taitoja, joita kaikilla ei välttämättä ole. Tällöin työntekijän on mietittävä tarkasti, kenelle palveluseteli soveltuu ja kenelle ei. (Julkunen 2006, 177- 185.)

Palvelusetelilaissa ei ole erityissäännöksiä kunnan vastuusta. *Kunnan* vastuu palvelusetelin yhteydessä asiakkaalle voi perustua siihen, että kunta on laiminlyönyt tuottajan vastuuvakuutuksen olemassaolon varmistuksen hyväksyessään palveluntuottajan. (Uotinen 2009, 94- 95.) Kunta ylläpitää luetteloa hyväksytyistä palvelujen tuottajista. Internetissä pitää olla tiedot palvelujen tuottajista ja heidän tuottamista palveluista. Palvelujen hinnat tulee olla julkisesti saatavilla internetissä. (Vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun sääntökirja 2011, 7.)

Kunta voi peruuttaa palvelun tuottajan hyväksymisen, jos palvelu ei täytä asetettuja tavoitteita tai palvelujen tuottaja ei halua enää olla palvelun tuottaja. Kunta valvoo lisäksi palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymisen jälkeen myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. (Vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun sääntökirja 2011,7.)

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5§:n mukaiset yleiset vaatimukset: 1) kuntayhtymä voi vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön yleisten vaatimusten täyttämisestä; 2) palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. (Uotinen 2009, 81.)

Palveluntuottajan tulee täyttää sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset omalta kohdaltaan. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996) tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Yksikön perustamisvaiheessa on tarkastettu palvelua tuottavan yksikön lakien edellytysten täytyminen. Entinen lääninhallitus eli aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupavalvontavirasto Valvira toteuttaa tätä. Palveluntuottaja, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään toiminnan aloittamisesta ilmoituksen sosiaalihuollosta vastaavalle elimelle kuntaan, jossa palveluja annetaan. (Palveluseteli sääntökirja Rauma 2012.)

Samat edellytykset vaaditaan palveluntuottajien tuottamien palvelujen suhteen kuin kunnankin palveluilta. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyvää terveyden- ja sosiaalipalvelujen laatua. Kunta hyväksyy käytännössä palvelun tason, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelisyhteistyöön ja tekee sitoumuksen hänen kanssaan. Palveluntuottaja tekee selvityksen kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. (Palveluseteli sääntökirja Rauma 2012.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjauksesta ja valvonnasta vastaa yhdessä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Valviran ja aluehallintovirastojen kohteena on sekä julkinen että yksityinen toiminta ja se on luonteeltaan laillisuusvalvontaa.

Valvira on laatinut sosiaalihuollon valtakunnallisia valvontaohjelmia. Valvontaohjelmien avulla turvataan asiakkaiden ja potilaiden laadukkaat palvelut, hoiva ja hoito yhdenmukaisina koko maassa. Ohjelmien tavoitteena on valtakunnallisesti yhdenmukaisesti ja selkeästi ohjata ja valvoa sosiaalihuoltoa Suomessa. Valvira

edistää sosiaali- ja terveydenhuollossa ohjauksen ja valvonnan keinoin oikeusturvan toteutumista ja palvelujen laatua. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012- 2014.)

Kunnalla on ensisijainen vastuu toiminnan lainmukaisuudesta ja valvonnasta. Paras keino toteuttaa valvontaa on omavalvonta. Sosiaalihuollon viranomaisvalvonta on hallinnollista laillisuusvalvontaa. Valvonta kohdistuu sosiaalihuollon järjestämisvelvoitteiden toteutumiseen ja palvelurakennekokonaisuuden toimivuuden valvontaan. Aluehallintovirastot suorittavat käytännössä tällaista valvontaa. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012- 2014.)

3.4 Palvelusetelijärjestelmiä EU-maissa

Useissa sosiaali- ja terveystalvotijärjestelmissä ryhdyttiin kokeilemaan vaihtoehtoisia palvelujen järjestämistapoja ja rahoitusmalleja 1990-luvulla. Näillä käyttöönotoilla tavoiteltiin palvelujen tehostamista, parempaa vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Samoin tavoitteena oli asiakkaan valinnanvapauksien lisääminen. Palvelusetelisovelluksia on käytetty lähinnä sosiaalipalvelujen rahoittamiseen. Niitä on käytetty EU-maissa erilaisissa hyvinvointipalveluissa, lasten päivähoitossa ja kotipalveluissa. (Mikkola 2003, 11- 19.)

Kundval-järjestelmä on käytössä Ruotsissa. Järjestelmän erityispiirteet muistuttavat palvelusetelijärjestelmää, mutta sitä ei kutsuta palvelusetelijärjestelmäksi. Tämä järjestelmä perustuu juridisesti ruotsalaiseen hankintalakiin (lag om offentlig upphandling). (Uotinen 2009,71.) Tämän järjestelmän piirissä on korostettu asiakkaan valinnanvapauden periaatetta (Uotinen 2009,71; Mikkola 2003, 25). Hoivapalvelujen vapaata valintaa koskeva laki (lag om valfriehets-system) on tullut voimaan vuonna 2009. Laki koskee muun muassa vammaispalveluja. (Uotinen 2009, 72.) Järjestelmässä kunta arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja myöntää asiakkaalle sitoumuksen hänen tarvitsemaansa palveluun. Ruotsin Kundval-järjestelmässä on keskeistä, että viranomaisten pitää ylläpitää asiakkaiden valintoja mahdollistavaa palveluntuottajakohtaista listaa. Kunnan viranomaisten täytyy valvoa palvelujen laatua. Heillä on velvollisuus sanoa sopimus tarvittaessa irti. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa valitsemaansa palveluntuottaja

tarvittaessa. Hän voi myös kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan viranomaisen on ohjattava hänet muulla tavoin palvelun piiriin. (Tuominen-Thuesen 2009, 7.) Ruotsissa Kundval-järjestelmällä tuotetaan ikääntyneiden palveluita, vammaispalveluita, lasten päivähoitoa. Samoin se on käytössä esikoulutoiminnassa ja koululaisten iltapäivähoidossa. (Tuominen-Thuesen 2009, 7.)

Tanska otti vuonna 2003 käyttöön lainsäädäntöön perustuvan kansallisesti ohjatun Fritvalg-järjestelmän. Tämä järjestelmä kunnioittaa myös asiakkaan valinta-oikeutta palveluntuottajan suhteen. Fritvalg-järjestelmän erityispiirteet muistuttavat palvelusetelijärjestelmää. Kunta arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja päättää palvelusta. Kunta hyväksyy palveluntuottajat joko kilpailuttamalla tai hyväksymällä palveluntuottajat asetettujen kriteerien mukaisesti. Tanskan Fritvalg-järjestelmässä laatuksiteerit on eritelty palvelutyypin mukaan. (Tuominen-Thuesen 2009, 6-7.) Laatuksiteerit on muotoiltu siten, että pienemmät palveluntuottajat voivat osallistua palvelujen tuottamiseen. Tanskassakin viranomaiset ylläpitävät palveluntuottajan valitsemiseksi palveluntuottajien rekisteritietoja. Fritvalg-järjestelmässä asiakkaan valinnanvapauden mukainen laajuus ja implementointi eli käyttöönotto vaihtelee kunnissa ja eri hyvinvointipalveluissa. Valinnanvapaus toteutuu parhaiten päivähoitossa, koulussa, sairaaloissa ja kotipalvelussa. Samoin se toteutuu erityisryhmien koti- ja asumispalveluissa. (Tuominen-Thuesen 2009, 7.)

Hollannissa palvelusetelijärjestelmää muistuttava järjestelmä on hoitovakuutus- ja hoitorahatyypinen systeemi. Henkilöllä on oikeus valita henkilökohtainen budjetti ja palvelun tuottajaksi esimerkiksi julkinen tuottajaorganisaatio. Henkilökohtainen budjetti on rahana annettava tuki, jolla asiakas voi ostaa tarvitsemansa avun tai tuen. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ennen tuen myöntämistä. Tämän suorittaa riippumaton toimielin. Asiakas saa päätöksen tuen määrästä, kestosta ja sen kohteena olevasta toiminnasta. Tässä järjestelmässä oletetaan asiakkaan käyttävän omia varoja budjetin lisäksi. (Tuominen-Thuesen 2009, 8.) Viranomainen tekee palvelutarpeen arvioinnin ja sen jälkeen asiakas hyväksyy henkilökohtaisen budjetin. Sitten asiakas valitsee palvelun tuottajan. Tämän jälkeen viranomainen maksaa budjettirahat asiakkaan tilille. Asiakkaalla on kirjanpitovelvollisuus käyttämästään budjetista. Hän voi joutua maksamaan takaisin henkilökohtaisen budjetin rahojaan. Asiakkaan valta ja oman elämän hallinta ovat tärkeitä periaatteita tässä systeemissä. (Juntunen 2010, 9- 15.)

Näillä kolmella palvelusetelijärjestelmillä on useita yhteneväisyyksiä Suomen palvelusetelijärjestelmään. Niin Suomessa kuin näissäkin maissa julkinen tai riippumaton taho arvioi asiakkaan palvelutarpeen. Kunnat valitsevat palveluntuottajan ennalta määriteltujen kriteereiden mukaan. Asiakas voi valita itse palveluntuottajansa eli *valinnanvapaus* on mukana kaikissa näissä järjestelmissä. Näissä järjestelmissä asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä ja tällöin palvelu pitää järjestää muulla tavoin. Asiakas tietää tarkalleen, mitkä palvelut kuuluvat palvelusetelijärjestelmän piiriin. (Tuominen-Thuesen 2009, 8.)

Riddelin (2008) tutkimuksessa vertaillaan Iso-Britannian eri osissa (direct payments) käyttöä koskien vammaisia lapsia ja nuoria. Tässä tutkimuksessa pohditaan mahdollisuutta, voiko palveluseteleillä radikaalisti parantaa vammaisten lasten ja nuorten palveluita. Palveluseteleiden suosio liittyy artikkelin kirjoittajan mukaan ajatukseen kriittisestä ja osaavasta kuluttajasta, joka tietää mitä haluaa ja miten palvelun haluaa. Kriittiset äänet ovat nostaneet esille juuri vammaislasten ja nuorten aikuisten ongelmat liittyen palveluseteleihin. Ei voida olettaa, että he itse pystyisivät hoitamaan asioitaan palvelusetelien avulla. Tästä johtuen he voivat joutua heidän huoltajiensa ja hoitajiensa armoille palveluseteliasioissa eikä palveluseteleistä innostuneiden esiin nostamaa voimaantumista (empowerment) välttämättä tapahdu. (Riddell 2008, 167- 182.)

Palveluseteliä on julkisesti arvosteltu kahden vuosikymmenen ajan Iso-Britanniassa, mutta vammaiset henkilöt ovat itse halunneet kokeilla niitä lisätäkseen mahdollisuuksiaan itsenäisempään elämään.

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että palvelusetelit ovat vielä hyvin pieni osa hyvinvointiavustuksista Iso-Britanniassa. Huolimatta siitä, että palveluseteliä on markkinoitu ihmisille valinnanvapauden ja joustavuuden nimissä, tätä palvelujärjestelmää on käytetty henkilökohtaisen hoivan järjestämiseen. Palvelusetelien käyttöä arasteltiin erityisesti vammaisten lasten ja nuorten palveluiden järjestämisessä. Työntekijät pelkäsivät, että sukulaiset hyväksikäyttävät huollettaviansa tilaa saadakseen lisätuloja. (Riddell 2008, 167- 182.)

4 OMAISHOIDON TUEN LAKISÄÄTEINEN VAPAA

4.1 Omaishoidon tuen määritelmä

Omaishoitajat ovat oikeutettuja omaishoidon tuen lakisääteisiin vapaapäiviin. Omaishoitajat hoitavat henkilöitä, joiden päivittäinen toimintakyky on heikentynyt vammaisuuden, sairauden tai ikääntymisen seurauksena. Lakisääteisten vapaapäivien tavoitteena on omaishoitajien toimintakyvyn ylläpitäminen tai jopa sen parantaminen. Tilapäishoidolla tuetaan lähiomaisten jaksamista sekä annetaan heille levähdystauko. Omaishoitolain 4§:n 1. momentin mukaan omaishoitajalla on lakisääteinen oikeus 3vrk/kk vapaaseen eli 48 pv/vuosi. (Räty 2010, 392- 398.)

Omaishoidon tuki on lakisääteinen, mutta määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu. Tämän tuen myöntäminen perustuu kunnan harkintaan ja sen myöntämisestä vastaa kunta eli tässä tapauksessa Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2014.) Niistä palveluista, joita peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos järjestää hoidettavalle lakisääteisen vapaan ajaksi voidaan periä hoidettavalta enintään 11,30 €/vrk. Tämä koskee myös palvelusetelillä ostettavaa sijaisapua. (Räty 2010, 399.)

Omaishoidon tukea myönnettäessä mietitään lakisääteisten vapaapäivien järjestämistä. Omaishoidon tuesta laaditaan yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Tämä liitetään omaishoitosopimukseen. Tällä suunnitelmalla varmistetaan, että omaishoito yhdessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa turvaa hoidettavalle riittävät palvelut. (Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjäille 2006, 34.) Vapaapäiviä suunniteltaessa työntekijän on tunnistettava omaishoitotilanteen yksilölliset piirteet. Tuen tulisi hyödyttää perhettä maksimaalisesti. Tällöin on otettava huomioon perhenäkökulma. Palvelujärjestelmän tulee tunnistaa omaishoitajan ja hoidettavan tilanne ja tukimuoto tulee miettiä tämän mukaisesti. Arjen näkökulma on tärkeä. Omaishoito vaatii erityisiä voimavaroja, ja silti sen on oltava osa perheen jokapäiväistä arkea. Suunnitteluprosessiin voidaan ottaa erilaisia näkökulmia.

Voimavaranäkökulmaan keskittyvässä suunnittelussa olisi arvioitava perheen ja lähiverkoston olemassa olevia voimavaroja, toimintatapoja ja selviytymistra-

tegioita. Kulttuurisessa näkökulmassa oletetaan, että perheellä ja palvelujärjestelmällä ovat erilaiset toimintakulttuurit. Heillä on myös erilaiset odotukset palvelun suhteen. Omaishoitajalla on tärkeä merkitys ammattilaisten yhteistyökumppanina. Prosessinäkökulmassa tarkastellaan omaishoitotilannetta muuttuvana. Se edellyttää tukijärjestelmän joustavuutta. (Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjille 2006, 25 – 26). Tällöin palveluseteli olisi hyvä ratkaisu. Omaishoitoa tukevia palveluja voidaan järjestää palvelusetelillä. Palvelusetelin ollessa maksuvälineenä kunta sitoutuu maksamaan asiakkaan käyttämät palvelut palvelusetelin arvoon asti. Kunta on päättänyt palvelusetelin arvon. Palveluiden tuottaja on kunnan hyväksymä yksityinen palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta sekä sosiaalihuoltolaki (29 a-29 g § 9) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaki koskevat palveluseteliä. Pääperiaatteena palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa on, että asiakas maksaa palvelusetelituottajalle palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän hinnan välisen erotuksen omavastuuna. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvosta. Jos omaishoidon tuen lakisääteisiä vapaita järjestetään palvelusetelin avulla, voi asiakkaan maksettavaksi tulla enintään 11,30 euroa vuorokautta kohti. (Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjille 2006, 42.)

4.2 Palvelusetelitutkimukset omaishoidontuesta

Purhosen (2003,20- 21) mukaan omaishoidossa palveluseteli on eräs tapa lisätä omaishoitajien valinnanmahdollisuuksia. Omaishoitajalla tulee olla riittävä määrä vaihtoehtoja valita palveluntuottaja, jotta valinnanvapaus toteutuisi. Suomessa valtakunnalliset palvelusetelikoikeilut omaishoidon järjestämisessä ovat tutkimuksen mukaan olleet myönteisiä. Suomessa oli vuonna 2012 palveluseteliä käyttäviä organisaatioita 109, joista kuntia oli 93, kuntayhtymiä tai liikelaitoksia 11 ja sairaanhoitopiirejä 5. Kyselyn oli tehnyt vuonna 2012 Suomen kuntaliitto ja Sitra. Sähköinen Webropol-kysely oli lähetetty kaikkiin 320 manner-Suomen kuntiin. Vastauksia tuli 196. Kyselyn perusteella palvelusetelin käyttöönottoa tai käytön laajentamista suunnitteli 106 kuntaperustaista organisaatiota. Palvelu-

setelin suurimmat yksittäiset käyttöalueet ovat kotipalvelu ja siihen liittyvät siivous-, kylvetys- ja vaatehuoltopalvelut. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaiset palvelut hoidettavalle oli palvelusetelin avulla järjestetty 59 organisaatiossa. (Nemlander & Sjöholm 2012, 3.) Käytän vertailevana esimerkkinä Valtion taloudellisen tutkimuslaitoksen (VATT) tekemää kyselyä vuodelta 2001, jossa palveluseteliä käyttäviä kuntia oli 116. Kyselyn mukaan merkittävin tavoite oli lisätä palvelujen kustannustehokkuutta ja asiakkaan valinnanvapautta. Tässä kokeilussa haluttiin tietoa palvelusetelin sopivuudesta omaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestämisessä. Se monipuolisti tilapäishoidon muotoja ja tuki yksityisten palvelumarkkinoiden syntymistä. (Mikkola 2003, 14.) Näitä kahta tutkimusta vertailtaessa vaikuttaa siltä, että palvelusetelin käyttöönotto kunnissa ei ole lisääntynyt paljon kymmenessä vuodessa.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton OMPAS-projekti toteutettiin vuosina 2001 - 2005. Projektiin osallistuivat Helsingin, Hämeenlinnan, Kotkan, Rauman ja Ulvilan kunnat. OMPAS- projektin tarkoitus oli kehittää omaishoitoa kohdenetulla palvelusetelillä ja verkostoitumisen avulla. Tässä projektissa selvitettiin omaishoitajien vapaapäivien mahdollisuuksia myöntämällä heille palveluseteli. Sosiaalihuoltolakiin oli tullut vuoden 1998 alusta omaishoidon tuen lakisääteinen vapaan mahdollisuus. Tämä edesauttoi projektin syntyä. (Husso 2006, 3.)

Kokeiluun osallistui 527 omaishoitajaa. Omaishoitajat suhtautuivat hyvin monisäikeisesti työhönsä syksyllä 2005 tehtyjen omaishoitajien haastattelujen perusteella. Omillaan pärjäämisen halu oli vahva, eikä sosiaalihuoltoon turvauduttu, jos tullaan toimeen ilman sitä. Omaishoitajat kokivat tehtävänsä joskus kohtuuttomana, mutta läheisen hoitaminen koettiin elämään kuuluvana arkisena toimintana. OMPAS-projektissa pyrittiin antamaan tietoa mahdollisuuksista saada tukea ja vapaata. (Husso 2006, 18- 45.)

Korri (2010) on tehnyt Tampereen yliopistossa pro gradu-tutkimuksen omaishoitajien jaksamisesta ja siitä, miten palveluseteli oli tähän vaikuttanut. Tähän tutkimukseen osallistuneiden omaishoitajien hoidettavien iät vaihtelivat 65- 68 vuoden välillä. Hän haastatteli yhdeksää omaishoitajaa. Tutkimuksen mukaan omaishoitajien työ oli haastavaa ja raskasta. Palvelusetelin vaikutukset nähtiin hieman eri tavalla haastateltavien keskuudessa. Kaksi yhdeksästä omaishoitajasta

oli kokenut hyväksi, että he pystyivät palvelusetelin avulla osallistumaan esimerkiksi omiin harrastuksiinsa. Palvelusetelillä korvattava vapaapäivä oli todellisuudessa kahden muun kohdalla 3-4 tunnin pituinen ja täten vapaa-ajalla ei ollut vaikutusta jaksamiseen. Haastatelluista kuusi ei ollut pitänyt heille kuuluvia lakisääteisiä vapaapäiviään niin, että hoidettava olisi ollut tilapäishoidossa. He kertoivat käyttäneensä palvelusetelin mahdollistaman vapaa-ajan, mutta he eivät olleet kokeneet sitä varsinaiseksi vapaapäiväksi. (Korri 2010, 60- 67.)

Omaishoitajien jaksamiseen tulisi kiinnittää huomiota nykyistä enemmän, koska omaishoitajilla on todettu fyysisen jaksamisen lisäksi emotionaalista stressiä. Heillä on todettu myös eristäytyneisyyttä, vapauden tunteen puutetta ja identiteetin katoamisen tunnetta. (Aaltonen 2005, 437.)

5 HENKILÖKOHTAINEN APU

5.1 Henkilökohtaisen avun määritelmä

Vaikeavammaiseksi henkilökohtaisen avun saajaksi katsotaan henkilö, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän sairauden vuoksi välttämättä ja toistuvasti apua, eikä avun tarve johdu ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista (Räty 2010, 241). Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista palvelua ja toisen ihmisen antamaa apua, jota vaikeavammaiset ihmiset saavat. Apu kohdistuu kotona ja kodin ulkopuolella toimiin, jotka henkilö tekisi itse, jos pystyisi. Hän ei selviä niistä vamman taikka sairauden vuoksi. (Räty 2010, 232.) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 4 § takaa sen, että henkilökohtainen apu on maksutonta saajalleen. Kotikunnan sosiaalitoimi myöntää henkilökohtaista apua vaikeavammaiselle henkilölle. (Heinonen 2006, 43.) Henkilökohtaista apua myönnetään päivittäisiin toimiin, harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, työhön tai opiskeluun ja sosiaalisen verkoston vuorovaikutuksen ylläpitämiseen. Tämän avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisen henkilön tulee pystyä määrittelemään avun sisältö ja toteutustapa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.)

Henkilökohtainen apu on vammaisen henkilön teknistä avustamista. Se ei ole hoitotyötä. Työntekijän työaika voi myös vaihdella. Jotkut tarvitsevat avustajaa ympärivuorokautisesti, joillekin riittää osa-aikainen apu. (Heinonen 2006, 43.)

Kynnys ry on määritellyt henkilökohtaisen avun avustajajärjestelmän vammaispalvelulain mukaiseksi taloudelliseksi tukimuodoksi, joka edistää vammaisen henkilön perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Vammaisen henkilö palkkaa järjestelmän avulla henkilökohtaisen avustajan, joka avustaa häntä päivittäisissä toiminnoissa voidakseen asua ja elää itsenäisesti sekä omaehtoisesti. Hän on näin tasavertainen yhteiskunnan jäsen. (Könkkölä 2006, 24.)

5.2 Vammaispalvelulain muutos henkilökohtaisessa avussa

Syyskuun alussa vuonna 2009 tuli voimaan vammaispalvelulain muutos (981/2008) henkilökohtaisessa avussa. Tämä korvaa aiemman määrärahasidonnaisen henkilökohtaisen avustaja tukitoimen. Vammaispalvelusuunnitelman merkitys vahvistui entisestään ja vammaispalveluihin tulivat käsittelyajat. Henkilökohtaisen avun keinoin parannetaan vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, itsemääräämisoikeutta ja itsenäisyyttä. Samoin parannetaan heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin. Henkilökohtaisella avulla toteutetaan perustuslain 19.§:n tarkoittaman oikeuden mukaan oikeus välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaalipalveluihin. Välttämättömyys käsitettä on tulkittava päätöksenteossa yksilöllisesti, koska jokaisella vammaisella henkilöllä on omat tarpeensa. (Räty 2010, 231.)

Vaikeavammaiselle voidaan myöntää palveluseteli avustajapalveluiden hankkimista varten vammaispalvelulain 8 d §:n 2 momentin mukaan. Setelin arvon on oltava kohtuullinen. Palvelun saajan on saatava henkilökohtaista apua myönnetyllä setelillä. (Räty 2010, 423.)

Kivistö (2011) on tehnyt tutkimuksen vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta Lapin yliopistossa. Tässä tutkimuksessa henkilökohtaisen avun toteuttamistapoja olivat: kunnallinen avustajapalvelu, ostopalvelut (sisälsivät erillisen avustajaprojektin) sekä työnantajamalli. Otanta oli 234. Henkilökohtaista apua oli kohdennettu 94 prosentille kaikista asiakkaista. Apua oli kohdennettu etupäässä asiointiin 96 % kodin ulkopuolisista toiminnoista.

Henkilökohtaisen avun järjestämisessä ongelmia olivat aiheuttaneet avustajan saaminen äkillisiin tarpeisiin esimerkiksi avustajan sairastuessa. Haastateltavat olivat tällöin joutuneet turvautumaan omaisten tai tuttujen apuun. He olivat joutuneet perumaan osallistumisiaan tai menemään ilman avustajaa, mikä oli ollut käytännössä hankalaa. Heiltä tuli kritiikkiä sijaisjärjestelmän puutteista. (Kivistö 2011, 127.)

Kaikki vaikeavammaiset eivät halua tai voi toimia henkilökohtaisten avustajien työnantajina. Tarvitaan kunnallista vaihtoehtoa kolmen yhteistyötahon kesken: asiakas, avustaja ja sosiaalityöntekijä. Asiakkaan osallisuus on yksilöllistä ja

kontekstisidonnaista ja siksi tarvitaan useita vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. (Kivistö 2011, 186.) Palvelusetelin laajempi käyttöönotto henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisessa ja toteuttamisessa lisäisi sekä vammaispalvelulain tarkoituksen toteuttamista että kansalaisuutta korostavaa yhteiskuntapolitiikkaa. Tämä antaisi asiakkaalle enemmän valinnanvapautta, mahdollisuuksia ja vastuuta omasta elämästä. Palveluseteli tukisi tällöin henkilön osallisuutta, jos hänellä on tähän vaadittavia yksilöllisiä voimavaroja. (Kivistö 2011,186- 187.)

Henkilökohtaisessa avussa vammaispalvelusuunnitelma on hyvin tärkeässä roolissa ja tämän teolla saadaan asiakkaan palvelun tarpeet kartoitettua. Autio (2013) on tehnyt tutkimuksen Helsingin vammaispalveluiden palvelusuunnitelmien sisällöistä ja laadintaprosesseista. Aution (2013, 4) mukaan sosiaali- huollon suunnitelma on kirjattu asiakirja. Suunnitelmaan on merkitty asiakkaan ja työntekijän sopima tavoitetilä ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Vammais- palvelusuunnitelmiin kirjattiin seuraavia asioita, jotka jakautuivat neljään osaan: 1) asiakkaan avun ja palvelun tarpeen arviointi, 2) asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus, 3) palvelukokonaisuuden hahmottaminen ja 4) palvelusuunnitelmapirosessin kuvaus ja vaiheistus.

5.3 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat ja vammaispalvelusuunnitelma

Vammaispalvelulain (380/1987,8d §) mukaan kunnan on mahdollista järjestää henkilökohtaista apua kolmella tavalla:

1) Kunta voi korvata vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkauksesta aiheutuvat kustannukset. Samoin kunta maksaa työnantajan maksettaviksi kuuluvat lakisääteiset maksut ja korvaukset sekä muut avustajasta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

2) Kunta voi antaa vaikeavammaiselle henkilölle sosiaalihuoltolain 29a §:ssä avustajapalveluiden hankkimista varten tarkoitetun palvelusetelin, jonka arvo on kohtuullinen.

3) Kunta voi hankkia avustajapalveluita vaikeavammaiselle henkilölle yksityiseltä tai julkiselta palvelun tuottajalta. Kunta voi järjestää palvelun itse taikka sopimuksin yhdessä muun kunnan tai kuntayhtymien kanssa.

Peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluiden henkilökohtainen apu on järjestetty ensimmäisen järjestämistavan mukaan. Tällöin vaikeavammaisen henkilön henkilökohtainen avustaja on työsopimuslain mukaisessa työsuhteessa avustettavaansa, ei kuntaan. Vaikeavammaiselle henkilölle kuuluu työntajavastuu.

(Räty 2010, 256.) Henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa ja enemmänkin, jos henkilö tarvitsee sitä työtä, opiskelua tai päivittäisiä toimia varten (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380).

6 KEHITTÄMISHANKE TOIMINTATUTKIMUKSELLISIN PIIRTEIN

6.1 Toimintatutkimuksen lähtökohdat

Toimintatutkimuksen perusajatuksena on käytännönläheisyys. Kurt Lewin on toimintatutkimuksen menetelmän isä. Hän kirjoitti toimintatutkimuksen perusteorian 1940-luvulla. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 25- 26.) Toiminnan käsitteellä toimintatutkimuksessa tarkoitetaan sosiaalista toimintaa. Käsite on yhteisöllinen ja itsereflektiivinen tutkimustapa. Toimintatutkimus voidaan nähdä itsereflektiivisenä kehänä, jossa toimintaa seurataan havainnoinnilla ja reflektoinnilla. Tarvittaessa uudelleen toimintaa suunnitellaan. Toiminnan avulla yhteisön jäsenet kehittävät yhteisönsä käytäntöjä järkiperaisemmiksi ja oikeudenmukaisemmiksi. Samalla pyritään ymmärtämään sekä toimintatapoja että niitä tilanteita paremmin, joissa toimitaan. Toimintatutkimuksen on tarkoitus tuottaa uutta tietoa toiminnasta samanaikaisesti toimintaa kehittäen. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 32- 36.)

Reflektiivinen ajattelu on keskeistä toimintatutkimuksessa. Refleктоitaessa tarkastellaan omaa subjektiviteettia, ajatustapoja ja kokemuksia. (Heikkinen, 2010, 219.) Kehittämistoiminnassa on jatkuvasti refleктоitava menetelmiä ja toimintatapoja. Tarvittaessa on aina uudelleen organisoitava ja perusteltava kehittäminen. Todellisuudessa toiminnan etenemisessä ei voida erottaa erikseen suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin vaiheita. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36.) Reflektiivisenä peilinä voivat olla teoreettiset käsitteet, vuorovaikutus, mielipiteet, väittämät ja kuvat, joiden kautta kehittämistä voidaan tarkastella (Toikko & Rantanen 2009, 52).

Carrin ja Kemmisin (1983) näkemyksen mukaan on olemassa kolme lainalaisuutta toimintatutkimuksessa. Tutkimuksella pyritään kehittämään sosiaalista kohdetta tai ryhmän toimintaa. Suunnittelu, toiminta, havainnointi ja refleктоinti kuuluvat tutkimukseen, joka toteutetaan spiraalimaisena syklinä. Kolmas lainalaisuus on, että tutkimuksen jäsenet osallistuvat aktiivisesti kaikkiin tutkimusprosessin vaiheisiin. Stringerin määritelmä vuodelta 1996 kuvaa toimintatutkimusta seuraavasti: ”Toimintatutkimus on lähestymistapa, joka perustuu ihmisten yhteistoimintaan ongelmien ratkaisemisessa.” (Arnell, Korteso, Laakso & Ojala 2009, 11.) Toimintatutkimuksen eri suuntaukset eroavat ratkaisevasti toisistaan, joten

sitä ei voi pitää yhtenäisenä tutkimuksena. Kehittäjän osallisuus voi vaihdella ulkopuolisesta asiantuntijasta tasavertaiseen toimijaan. (Toikko & Rantanen 2009, 30.)

Tässä kehittämishankkeessa toimintatutkimuksellisia piirteitä olivat reflektointi ja prosessimaisuus. Toimintatutkimus kehittämishankkeessa näkyi itsereflektiivisenä kehänä, jossa kehittäjä seurasi toimintaa havainnoimalla ja refleктоimalla. Kehittämishanke oli koko ajan alitajunnassa ja reflektointia tapahtui. Kyselytutkimuksen suunnittelu on hyvä esimerkki tästä. Sitä muokattiin useaan kertaan. Toimintatutkimuksen piirre oli myös kehittämisprosessin eteneminen. Kaikkea ei voinut etukäteen suunnitella. Vammaispalvelutiimin kehittämispäivässä 18.2.2014 kävimme läpi palvelusetelin käyttöönoton toimintamallin. Palvelusetelin käyttöönoton toimintamallin läpikäyminen auttoi toimintamallin muotoutumista.

6.2 Kehittämismenetelmänä benchmarking

Tässä kehittämishankkeessa oli kehittämismenetelmänä vertailukehittäminen eli benchmarking. Benchmarking on vertailua, oppimista, arviointia sekä rakentava tapa tarkastella omia prosesseja ja menettelyjä (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 7). Hotanen, Laineen & Pietiläisen mukaan (2001, 7- 10) benchmarkingia voidaan pitää myös vuorovaikutteisen oppimisen menetelmänä. Siinä opitaan hyvien esikuvien kautta ja tavoitteena on parantaa omaa toimintaa. Virtanen (2005, 177) näkee benchmarkingin systemaattisena toimintatapana, missä otetaan oppia muiden onnistumisista ja epäonnistumisista kehittämistoiminnassa. Benchmarkaaminen soveltui kehittämishankkeeseen, koska palveluseteli on jo monessa kunnassa käytössä. Näin pystyimme tekemään vertailua ja ottamaan oppia jo olemassa olevista hyvistä käytännöistä.

Markkinoiden parhaiden yritysten ja organisaatioiden toimintamalleja vertaillaan omiin toimintoihin ja prosesseihin (Karlöf, Lungren & Edelfeldt Froment 2003, 111). Vertailukehittämisen ideana on toisilta oppiminen ja rakentava toiminnan kyseenalaistaminen. Vertailukehittämisen avulla tässä kehittämishankkeessa tulevaa palvelusetelimallia peilattiin jo olemassa oleviin malleihin. Marin (2010,

36) käyttää tästä prosessista vertailuoppimisen käsitettä. Emme hakeneet vertailuoppimisen kautta niinkään ratkaisuja, vaan enemmän se tuotti ideoita ja tietoa, jotka johtivat palvelusetelin toimintamallin syntyyn. Virtasen (2000,156) mukaan vertailukehittäminen näkyy prosessina. Tähän kuuluu tavoitteen asettaminen sekä se, että omaa toimintatapaa on kriittisesti ja huolellisesti analysoitava. On toteutettava vertailu, erojen mittaaminen ja parannustoimenpiteiden tekeminen.

Yleisimpiä benchmarkingtapoja on useita. Tunnuslukuvertailu ei ole varsinaista benchmarkingia, mutta vertaamalla suorituskykyä tulokseen on helpoin tapa aloittaa benchmarking. Tällaisessa vertailussa eivät kuitenkaan selviä keskeiset toiminnan elementit. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001,8-9.)

Prosessibenchmarkingissa verrataan liiketoimintaprosesseja. Vertailua tehtäessä opitaan ja selvitetään toimintojen suorittamista. Tämän avulla saavutetaan nopeasti isoja kehitysaskelleita. Karjalaisen (2002,13) mukaan benchmarkingarviointi on parhaita käytänteitä omaksuvaa. Sen avulla identifioidaan toisten organisaatioiden laadukkaita toimintatapoja. Niistä sovelletaan parhaat käytänteet omaan organisaatioon. Tässä kehittämishankkeessa tehtiin juuri näin.

Kilpailijabenchmarking on joko prosessi- tai tunnuslukubenchmarkingia. Tiedon keruu on vaikeampaa kuin muissa benchmarking muodoissa. Usein tuijotetaan kilpailijan toiminnan lukuja, ja tällöin toiminnalliset tosiasiat unohtuvat.

Ryhmäbenchmarkingissa prosessien vertailu ja oppiminen tapahtuu useassa vaiheessa. Osallistujat käyvät läpi prosessinsa ja syntyneen yhteisen ideaaliprosessimallin ja vertaavat sitä esikuvaorganisaationsa toimintaan. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 8- 9.)

6.3 Benchmarking- prosessi

Benchmarking menettely muodostaa prosessimaisen toiminnan. Benchmarking-käynnin etukäteissuunnittelulla varmistin onnistuneet vierailukäynnit ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen. (Hotanen ym. 2001, 12- 15.) Vammaispalvelutiimissä valitsimme 8.4.2013 kolme kaupunkia benchmarking-vierailukunniksi. Kehittämishankkeen kehittäjä ja yksi vammaispalvelutiimin jäsenistä tekivät yhdessä vierailukäynnit. Nämä kaupungit olivat Loviisa, Kouvola ja Lahti. Kouvola vierailukäynnillä oli mukana vammaispalveluiden johtava sosiaalityöntekijä. Loviisassa ja Lahdessa mukana olivat sosiaaliohjaajat. Suunnitelluista benchmarking- vierailukaupungeista muuttui kaksi, kun Espoo ja Porvoo jäivät pois. Otin useasti yhteyttä Espooseen, mutta työntekijämuutoksen vuoksi vierailukäynti ei toteutunut. Porvoo ei toteutunut palvelusetelin vähäisen käytön vuoksi. Lahti oli tärkeä benchmarking-vierailukunta seudullisen yhteistyön vuoksi. Siellä on palveluseteliä käytetty 7.2.2012 alkaen vammaispalveluissa ja alle 65- vuotiaiden omaishoidossa. Lahdessa palveluseteli on käytössä muun muassa omaishoidon tuen vapaan järjestämisessä kotiin hankittavan palvelun avulla ja vammaispalveluissa henkilökohtaisen avun tilapäisjärjestelyissä. (Päijät-Hämeen palveluseteliopas, 6.) Loviisan valitsimme sen kaksikielisyyden vuoksi, koska peruspalvelukeskus Aavan kunnista Myrskylä on kaksikielinen. Loviisassa palveluseteli on käytössä omaishoidon kuntouttavassa toiminnassa, ei lakisääteisissä vapaissa ja palveluasumisessa. (Palveluseteli. Loviisan kaupunki, 2014). Kouvola palveluseteli oli käytössä henkilökohtaisen avun pienissä tuntimäärissä sijaisjärjestelyissä ja omaishoidon tuessa.

Lecklinin (2006, 168) mukaan vierailukäynnin onnistumisen edellytyksiä ovat vierailukäynnin avoimuus ja molempien osapuolten hyötyjen korostaminen. Näin tapahtui myös käytännössä. Joka teemahaastattelussa tuli esille, että tiedonvaihtoa seudullisesti pitäisi olla enemmän. Teemahaastattelurunkoa suunniteltaessa miehen, mitkä asiat ovat palvelusetelin toimintamallin ja vertailun kannalta tärkeitä. Kysymysten tuli olla selkeitä ja vertailukelpoisia, jotta ne auttoivat luotettavan tiedon hankintaa ja aineiston analyysivaihetta. Lähetin etukäteen toimintakuvauksemme sekä haastattelun teemakysymykset benchmarking-kumppaneilleimme. Samoin sovin etukäteen teemahaastattelun pituuden. Näistä toimenpiteistä oli

paljon hyötyä. Sähköpostit kulkivat koko ajan, ja se osoittautui hyväksi keinoksi pitää kaikki tiimin jäsenet ajan tasalla teemahaastatteluista kehittämishankkeessa. Olimme keskustelleet teemahaastattelurungosta tiimissä 26.8.13. Laitoin kaikille tiimin jäsenille sähköpostitse teemahaastattelurungon kommentoitavaksi 1.9.13. Yksi tiimin jäsenistä kommentoi teemahaastattelurunkoa seuraavasti: ”Se on kattava, mutta ehkä liiankin kattava.”

Benchmarking-käynneillä keskustelimme haastatteluteemojen mukaisesti ja keskustelut tallennettiin digitaalisesti. Kaikki teemahaastattelutilanteet olivat rauhallisia ja keskustelu kulki teemojen mukaisesti. Loviisan haastattelussa en osannut tehdä jatkokysymyksiä, mutta Kouvolassa ja Lahdessa kiinnitin tähän asiaan huomiota. Mielestäni sekä Kouvolan että Lahden haastattelut olivat syvempiä asiasisällöllisesti kuin Loviisan. Haastattelu Loviisassa oli pituudeltaan lyhyin, mikä kuvaa sitä, että emme tehneet siellä lisäkysymyksiä. Litteroin benchmarking-käynnit välittömästi vierailukäyntien jälkeen.

Benchmarking perustui kehittämishankkeessa kahden osapuolen luottamukselliseen tiedonvaihtoon. Tutkimuseettisten periaatteiden mukaan varmistin organisaation johdolta luvan benchmarkingiin. Benchmarkingprosessin aikana saatu tieto oli luottamuksellista ja salassapidettävää. Tietoa ei saa ilman lupaa luovuttaa kolmansille osapuolille. (Hotanen ym. 2011, 12- 13). Kehittämishankkeen kehittäjä loi ja ylläpiti yhteydenpidon yhteistyöorganisaatioihin.

Kehittämishankkeen kehittäjä ja vammaispalvelutiimin jäsenet edustivat peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen toimijoita kehittämishankkeessa. Palveluseteli on yksi vartenotettava vaihtoehto järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Koska vammaispalveluilla ei ole palveluseteliä käytössä halusimme tehdä toimintamallin peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen henkilökohtaiseen apuun ja omaishoidon tuen lakisääteisiin vapaisiin. Palveluseteli osoittautui haastavaksi aiheeksi vammaispalvelutiimissämme, koska se ei varsinaisesti ole substanssiosaamistamme. Tunnemme lainsäädännön, mutta palvelusetelillä myönnettävä palvelu on oma asiakokonaisuutensa.

6.4 Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämispöytäkirjan eteneminen voidaan hahmottaa jatkuvana syklinä eli spiraalina (Toikko & Rantanen 2009, 66- 67). Tässä mallissa kehittämistoiminnan tehtävät muodostavat syklin. Tämän perusteluvaiheen jälkeen seurasivat organisointi, toteutus ja arviointi. Tämä ensimmäinen sykli on vasta lähtökohta kehittämiselle. Samoja asioita tarkastellaan seuraavien syklien aikana. Prosessi jatkuu ensimmäisen syklimallin jälkeen. Kehittämishankkeessamme sykli käsitti suunnittelun ja toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin ja se tuotti uusia vaiheita, joissa perusteltiin, suunniteltiin, organisoitiin, toteutettiin ja arvioitiin omaa toimintaa. Kehittämisen tuloksellisuus oli kiinni siitä, kuinka monta sykliä prosessin aikana pystyimme viemään läpi. (Toikko & Rantanen 2009, 66- 67.) Tässä spiraalimallissa korostuvat havainnoinnin ja toteutuksen ja sitä käsittelevän suunnittelun ja reflektion välinen vuorovaikutus (Toikko & Rantanen 2009, 66). Kehittämishankkeemme edistyi eniten kahdessa kehittämispäivässä 4.12.13 ja 18.2.14.

Toikon ja Rantasen (2009, 58) mukaan lähtökohtana kehittämistoiminnassa tulisi olla saada mukaan ne, joita kehittäminen koskettaa. Toikko ja Rantanen (2009, 89) korostavat kehittämishankkeessa mukana olevien ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Tämä oli osallistavaa kehittämistoimintaa, jossa tavoiteltiin prosessimaisesti laajenevaa vuorovaikutusta. Tarkoitus oli oppia myös toisilta vammaispalvelutiimin jäseniltä. Hankkeen kehittäjänä osallistuin kehittämistoimintaan ja yritin saada vammaispalvelutiimin jäsenet aktiivisiksi ja innostuneiksi palvelusetelin luomisesta. Kehittämissyöryssä syntyneiden ajatusten pohjalta valmistelin esitettäviä asioita seuraavaa vammaispalvelutiimiä varten. Käytimme työvälineinä sähköposteja, havainnointia, reflektointia ja vammaispalvelutiimin kokouksia kerran kuukaudessa. Kehittäjä piti kehittämispäiväkirjaa koko prosessin ajan. Teemahaastattelut teimme parityönä. Loviisan haastattelu oli 28.10.2013 ja haastattelimme kotihoidon palveluvastaavaa. Kouvolan haastattelu oli 9.12.2013 ja haastattelimme kahta vammaispalveluiden sosiaaliohjaajaa. Lahden haastattelu oli 21.1.2014 ja haastattelimme vs.johtavaa sosiaalityöntekijää. Kehittämispäivässämme 4.12.13 käsitelimme kyselylomakkeen kysymyksiä ja muokkasimme niitä. Kysely kohdennettiin henkilökohtaisen avun 38:lle ja 24:lle omaishoidon tuen tilapäishoitoa käyttäville asiakkaille. Vammaispalvelutiimillä

oli puolikas kehittämispäivä 18.2.14, missä kävimme läpi käyttöönoton toimintamallia, kyselylomakkeen tuloksia ja swot-analyysia. Käyttöönoton toimintamallin läpikäynti selvensi kehittäjän ideaa toimintamallista. Jokainen vammaispalvelutiimin jäsen teki itsenäisesti swot-analyysin ja sitten kokosimme tuotokset yhteen. Kehittämishankkeen toteutus on esitetty alla (KUVIO 1).



KUVIO 1. Hankkeen toteutus

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TIEDONKERUUMENETELMÄT

7.1 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Vuorovaikutuksen toteutumiseksi benchmarking-vierailuissa käytimme tiedonhankintamenetelmänä **teemahaastattelua** (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203). Teemahaastattelussa haastateltavien kaupunkien organisaatioiden palvelusetelitoimintamallit pääsivät esille. Myös Tuomen & Sarajärven (2009,7) mukaan teemahaastattelun tarkoitus on löytää vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen perehdyin huolellisesti kyseessä olevaan aihepiiriin.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Tämä on siksi puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat kaikille samat. Haastateltavat ovat kokeneet elämässään tai työssään aihepiiriin kuuluvan tilanteen. Haastattelu suunnataan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka kehittämishankkeen kehittäjä on ottanut huomioon tehdessä kysymyksiä teemahaastattelurunkoon. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47- 48.) Kanasen (2012, 99) mukaan teemahaastattelulla haetaan ymmärrystä asiaan eli kehittämishankkeessamme palveluseteliin. Teemahaastatteluissa kyselimme palvelusetelin ydinasiat. Teemahaastattelua käytetään yleisesti kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä (Kananen 2012, 100). Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan vuorovaikutuksessa syntyviä merkityksiä sekä ihmisten tulkintoja asioista ja heidän tulkintojaan asioista (Hirsjärvi & Hurme 2000,48).

Laadullisessa tutkimuksessa kerätyllä aineistolla yritetään saada ymmärrys ilmiöstä esimerkiksi teemahaastattelulla. Aineistosta etsitään rakenteita, prosesseja ja malleja. Kun aineistoa koodataan, apuna voidaan käyttää olemassa olevia teorioita. Tällöin analysointi on teorialähtöistä. (Kananen 2010, 112 -115.)

Laadullista aineistoa voidaan analysoida usealla analyysimenetelmällä. Samasta aineistosta voidaan tehdä useita eri tulkintoja. Tällöin aineistoa analysoidaan eri näkökulmista. Yksi laadullisessa aineistossa käytetty analyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Tämän tarkoituksena on paljastaa tekstin ydin ja saada se tiivistettyyn muotoon. Sisällönanalyysi voi olla myös sisällön erittelyä, jolloin

voidaan laskea esimerkiksi käsitteiden esiintymistiheyttä. Sisällönanalyysissä voidaan käyttää sekä määrällistä että tekstin tarkastelua. (Kananen 2010, 116.)

Sisällönanalyysissä luokitellaan sisältö. Luokittelua voidaan tehdä aineisto- tai teorialähtöisesti. Teorialähtöisessä luokittelussa aineistoa luokitellaan teoriasta johdettujen luokkien avulla. (Kananen 2010, 117.)

Teemahaastattelun avulla kerättyä aineistoa voidaan teemoitella tyyppittelynä. Tämä on helppo aineiston tarkastelumenetelmä, kun kaikille haastateltaville on esitetty samat teemat. Aineiston litteroinnin jälkeen teemahaastatteluaineisto tiivistetään luokittelulla eli koodauksella. Yksittäiset teemat ovat yksi luokka, ja tämän teeman alle siirretään haastateltavien vastaukset. Seuraavaksi luokitellaan vastaukset. Sieltä voidaan etsiä yhteisiä malleja, rakenteita, toimintaa, ym. Kun kehittämishankkeen kehittäjä löytää aineistosta löydöksen, niin tekstistä poimitaan haastateltavan sitaatti. Tällä vakuutetaan lukija. (Kananen 2010, 1.)

7.2 Määrällinen tutkimus tiedonkeruumenetelmänä

Määrällinen tutkimusmenetelmä eli kvantitatiivinen menetelmä on tutkimustapa, joka tarkastelee tietoa numeerisesti. Aineisto tulkitaan ja olennainen numerotieto selitetään sanallisesti. Määrällisessä tutkimuksessa saadaan vastaus kysymykseen kuinka paljon ja miten usein. (Vilka 2007, 14.) Ensiksi on mietittävä, mitä tietoa tarvitaan. Toiseksi mietitään tiedon keräämistä. (Vilka 2007, 169.) Tutkimustuloksiin aiheuttavat eniten virheitä kysymysten muotoon liittyvät seikat (Valli 2007, 102- 103). Kyselyn luonne ja kehittäjän luovuus vaikuttavat tutkimusaineiston hankintaan. Avoimet kysymykset soveltuvat myös määrälliseen tutkimukseen ja nämä ovat laadullisia kysymyksiä ilman vastausvaihtoehtoja. (Vilka 2007, 30- 62.) Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan (2007, 199) mukaan saatekirjeen tulee olla korkeintaan yhden sivun mittainen ja se antaa lisätietoa tutkimuksesta ja kyselystä. Saatekirjeessä on selvitettävä tutkimushenkilön osallistumisen merkitys (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199).

On olemassa useita erilaisia tapoja ottaa otanta. Näitä ovat kokonais-, yksinkertainen satunnais-, systemaattinen-, ositettu- ja ryväotanta. Kokonais-

otannassa otetaan koko perusjoukko mukaan tutkimukseen. Kokonaisotantaa käytetään yleensä pienissä tutkimusaineistoissa. (Vilka 2007, 52.)

Vilkan (2007,164) mukaan tulokset on kirjoitettava sellaiseen muotoon, jotka eivät riko tutkittaville annettua lupausa tietojen luottamuksellisuudesta, vaihtolupauksesta ja salassapitovelvollisuudesta. Yksilöiden, ryhmien ja paikkakuntien nimien tulisi säilyä tuntemattomina. Määrällisessä tutkimuksessa tuloksia ei kirjata yksilöittäin, joten tunnistamisriskiä ei ole. Vilkan (2007,16) mukaan määrällisessä tutkimuksessa asioita käsitellään selittäen, kuvaillen ja argumentoiden.

8 TEEMAHAASTATTELUIJEN JA KYSELYTKIMUKSEN TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Teemahaastattelujen kulku

Haastattelut on mahdollista tehdä joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelussa on yksi haastateltava ja ryhmähaastattelussa voi olla useita haastateltavia. Kaikkien mielipiteet ja ajatukset ryhmähaastattelussa on tasapuolisesti huomioitava. (Kananen 2012,100.) Teemahaastatteluistamme Lahden haastattelu oli ryhmähaastattelu, missä oli kaksi haastateltavaa. Lähetin teemahaastattelurungon kolme viikkoa ennen haastattelua osallistujille, jotta he pystyisivät etukäteen valmistautumaan haastatteluun. Kehittämishankkeen kehittäjä ja peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluiden työntekijä olivat yhdessä haastattelemassa kaikilla benchmarking- käynneillä.

Teemahaastatteluissa edettiin keskeisten valittujen teemojen mukaisesti ja teimme tarkentavia kysymyksiä. Valitut teemat perustuivat asetettuun viitekehukseen. Teemahaastattelu oli keskustelunomainen tilanne, jossa kävimme läpi ennalta sovitut teemat. Teemahaastattelu toteutettiin kaikille samassa järjestyksessä. Yritin välttää kysymyksenasettelussa omien käsityksien esittämistä. Kiinnitin huomiota haastattelutekniikkaani ja olennaisiin asioihin. Lopuissa teemahaastatteluissa tein tarkentavia kysymyksiä enemmän syvemmän haastatteluaineiston saamiseksi. Loviisan haastattelu oli 28.10.13 ja haastateltavana oli kotihoidon palveluvastaava. Haastattelun pituus oli noin tunti viisitoista minuuttia. Kouvolan haastattelupäivä oli 9.12.13 ja haastateltavana oli vs. johtava sosiaalityöntekijä. Keskustelimme teemojen mukaisesti. Kouvolan haastattelun kesto oli noin puolitoista tuntia. Lahden haastattelu oli 21.1.14 ja siellä haastateltavana oli kaksi vammaispalveluiden sosiaaliohjaajaa. Lahden teemahaastattelu oli pisin ja sen kesto oli noin kaksi tuntia. Hankkeen kehittäjä teki litteroinnin tekstinkäsittelyohjelmalla heti haastattelujen jälkeen. Tämä tarkoittaa haastattelun kirjoittamista tekstimuotoon (Kananen 2010, 109). Näistä kolmesta haastattelusta litteroituja sivuja tuli kaikkiaan 60 sivua. Käytin tekstissä riviväliä 1,5 ja fontin koko oli 12. Lähetin litteroidun tekstin sähköpostitse vammaispalvelutiimin jäsenille ja myös

haastateltaville tarkastusta varten. Loviisan haastateltava korjasi yhden virkanimikkeen oikeaksi.

8.2 Teemahaastattelujen analysointi

Analysointivaiheessa mietin, mistä lähdän etsimään ydinasioita. Päädyin teorialähtöiseen sisällönanalyysiin, koska aineiston analyysi on määritelty jo jonkin tunnetun ilmiön mukaisesti. Tässä kehittämishankkeessa palveluseteli oli tunnettu ilmiö. Päätelyn logiikka voi olla joko induktiivista eli aineistolähtöistä analyysiä tai deduktiivista eli teorialähtöistä sisällön analyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2009,113.) Ensimmäisenä vaiheena muodostetaan analyysirunko. Tämän sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia kategorioita tai luokituksia deduktiivisen sisällönanalyysin mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009,113).

Teoriapohjainen sisällönanalyysi etenee aineiston ehdoilla samoin kuin aineistolähtöinen analyysikin. Teoreettiset käsitteet aineistolähtöisessä analyysissä luodaan aineistosta. Teoriaohjaavassa aineistossa ne ovat valmiina. Analyysiyksikkö tässä työssä on teema. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117.) Luin litteroidun tekstin läpi useasti. Kokosin aluksi tutkimusaineiston ja leikkaa-liimaa systeemin avulla kokosin ne teemoittain kysymysten alle. Koodasin tulostetut haastattelut alleviivaten. Koodaus on tekstisegmentin järjestämistä. Ryhmittelin samankaltaiset pelkistetyt ilmaukset teemakysymysten alle. Lisäsin kirjaimen kunkin vastaajan kohdalle luotettavuuden varmentamiseksi. Pelkistetyt erilaiset ilmaisut kirjoitin tekstin sivun reunaan. Näin oli helpompi etsiä ja varmistaa tekstistä asioita. Sitten yhdistin samankaltaiset ilmaisut samaan alakategoriaan. Tämän jälkeen yhdistin samansisältöiset alakategoriat ja muodostin niistä yläkategorioita. Sen jälkeen yhdistin yläkategoriat ja loin yhdistäviä kategorioita. Näin jokaisesta kohdasta tuli analysoinnin tuloksena yksi luokka. Tämä kattoi kaikki sen alla olevat ilmaisut. Käsitteelin aineiston deduktiivisesti analyysiyksikköiden (teemojen) mukaan. Olen tummentanut palvelusetelin yläkategoriat teemojen alla selventääkseni asiaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108- 113.) Alla esimerkki sisällönanalyysistä palvelutuottajien laatukriteerit (TAULUKKO 1). Koottuna (TAULUKOSSA 2) on teemojen ylä- ja pääkategoriat.

TAULUKKO 1. Esimerkki sisällönanalyysistä. Palvelutuottajien laatukriteerit

Pelkistetyt ilmaukset	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
<p>A.” Sitten vaadimme tavallista hoitoa, ei tarvitse olla mitenkään toisentyypistä kuin oma kotihoito, on niin kuin samanarvoista.”</p> <p>B.” Periaatteessa siellä ovat samat laatukriteerit kuin ostopalveluisakin.”</p>	<p>Samanarvoinen hoito omissa- ja ostopalveluissa</p> <p>Laatukriteeri sama omissa- ja ostopalveluissa</p>	SAMAT LAATUKRITEERIT	PALVELUN- TUOTTAJAN LAATUKRITEERIT
<p>A.” Luotettavaa.”</p> <p>B.” Kun asiakas lähtee palvelua ostamaan, niin voimmeko luottaa, että palvelusetelituottaja tarjoaa juuri sen palvelun, mitä asiakas tarvitsee. Tämä on juuri sitä laatua.”</p>	<p>Luottamus palveluntuottajaan</p> <p>Ehdollinen luottamus palveluntuottajaan</p>	LUOTETTAVUUS	
<p>A.” Kielitaito on yksi laatukriteereistä, mikä on tärkeitä meille.”</p> <p>B.” Sekä työnantaja- ja palvelusetelimalliin meidän täytyy saada tietoa kohdennettua, koska emme pysty valvontaa sinne viemään. Koulutus on yksi väylä ja tiedotus.</p> <p>C.” Pitää olla osaamista, pitää olla soveltuva koulutus tai työkokemus.”</p>	<p>Kielitaito</p> <p>Koulutuksen tarve</p> <p>Vaatimukset</p>	KOULUTUS	
<p>A.” Meillä ei vaadita rikosrekisteriotetta niin kuin lasten kotihoidossa.”</p> <p>B.” Meillä on se palvelukuvaus, mistä me ollaan arvioitu se.”</p> <p>C.” Kaupungilla on valvontavelvollisuus palvelun laadusta.”</p>	<p>Ei rikosrekisteriotetta.</p> <p>Palvelukuvaus</p> <p>Kaupungin valvontavelvollisuus</p>	VALVONTA	

TAULUKKO 2. Koottuna teemojen ylä- ja pääkategoriat.

TEEMA	YLÄKATEGORIA	ALAKATEGORIA
Palvelusetelin käyttöönoton tavoitteet	Henkilökohtaisen avun pienet tuntimäärät Sijaistamisen tarve Valinnanvapauden lisääminen Pienyrittäjyyden tukeminen	KÄYTTÖÖNOTON TAVOITTEET
Sääntökirjan laadintaprosessi	Laatimisprosessi Ei osattu kertoa	PROSESSI
Asiakkaan asenne palveluseteliin	Empiväinen Ei halua seteliä Innokas kokeilemaan	ASENNE
Palvelutarpeen arviointi	Hakumenettely Päätöstenteko Lakimääräiset ajat	SELVITYKSET
Päätöksenteko	Tarve palveluun Arvio asiakkaan kyvystä käyttää palveluseteliä	PÄÄTÖKSENTEON ARVIOINTI
Palvelusetelistä kieltäytyminen	Ei ole usein kieltäydytty Oikeus Valinnanvapaus	PALVELUSETELISTÄ KIELTÄYTYMINEN
Asiakkaan valinnanvapauden toteutuminen	Palvelun järjestämistavan valitseminen Palveluntuottajien vähäisyys	ASIAKKAAN VALINNANVAPAUDEN TOTEUTUMINEN
Palvelusetelin arvon määräytyminen	Tasasuuruinen palveluseteli vammaispalveluissa Hinta määräytyy päätöksen mukaan	TASASUURUINEN PALVELUSETELI
Kunnan maksama ylin hinta	Tulosidonnainen palveluseteli Käytössä joka kaupungissa	HINTAKATTO
Palveluiden kilpailutus	Hakuprosessi Hinta on määriteltä Rekisterinpito	PALVELUIDEN KILPAILUTUS
Palvelusetelituottajien valvonta	Kriteeristö Tiedustelu	VALVONTA
Maksusitoumus vai palveluseteli?	Valinnanvapaus Kontrollointi Tasapuolisuus	PALVELUSETELI
Palvelusetelin käytön laajeneminen	Palveluntuottajien määrä Budjetoitu rahamäärä Kuntouttava toiminta	LAAJENEMINEN
Yhteistyö kunnan ja yksityisten palveluntuottajien kesken	Sama laatu Samanlainen yhteistyö Ohjeistus	YHTEISTYÖ
Kunnan oma tuotanto vai ulkoistaminen?	Oma perustuotanto Paikalliset yrittäjät Säästöt	OMA TUOTANTO
Kokemukset palvelusetelin toimivuudesta?	Pienet tuntimäärät Itsemääräytymisoikeus Kuluttajan asema	KOKEMUKSET
Muut esille tulleet asiat?	Valinnanvapauden tärkeys Pienyrittäjyyden tukeminen	ESILLE TULLEET ASIAT

8.3 Teemahaastattelujen tulokset

Palvelusetelin alkuvaiheet

Organisaattiorakenne ja oma asemanne siinä?

Teemahaastattelun kolme kaupunkia *eroavat* jonkin verran toisistaan organisaattiorakenteiltaan. Kouvolassa vammaispalveluissa asiakkaat oli jaettu: alle 24-vuotiaat ja aikuisväestö 25- 65 vuotiaat. Vammaispalveluissa on johtava sosiaalityöntekijä, palveluohjaajia ja yksi henkilökohtainen avustaja. Väestöpohja on noin 87000 asukasta. Lahdessa oli vammaispalvelut jaettu alle 20-vuotiaisiin ja aikuisiin 20–65-vuotiaisiin. Lahdessa on vammaispalvelupäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalipalveluohjaajaa alle 20-vuotiailla ja yli 20-vuotiailla puolestaan viisi sosiaalipalveluohjaajaa. Lahden väestöpohja on noin 103000 asukasta. Loviisassa on palvelupäällikkö, palveluvastaava ja sosiaalipuolen palveluohjaajia. Loviisan haastattelu oli avohoidon- ja palveluasumisen puolella. Loviisan väestöpohja on noin 15000 asukasta.

”Me olemme sosiaalipalveluohjaajia, viranhaltijoita ja tehdään päätöksiä. Te olette Aavassa sosiaaliohjaajia. Sama paketti eri sanoin. Näinhän se menee.”

Missä palveluissa palveluseteli on käytössä?

Liikkeelle oli lähdetty varovaisesti ja palveluseteli oli ollut käytössä vähän aikaa. Palvelusetelin asiakasmäärät olivat aika pieniä kaikissa kaupungeissa. Käsittelen palvelusetelin käytön haastateltavien palveluiden osalta. Teemahaastattelua tehdessäni palveluseteli oli haastateltavillani käytössä Lahdessa henkilökohtaisessa avussa ja omaishoidontuessa sekä alle että yli 20-vuotiailla. Siellä oli omaishoidon tuen lakisääteisissä päivissä yksi käyttäjä ja henkilökohtaisessa avussa alle kymmenen käyttäjää. Seteli on käytössä henkilökohtaisen avun lyhyissä sijaisjärjestelyissä, vuosilomissa ja pitempiaikaisissa enintään kuukauden avustajan kestävässä poissaoloissa. Käyttöönotto tapahtui 7.2.2012. Ensimmäiset henkilökohtaisen avun palvelusetelit vammaispalveluissa on myönnetty vuonna 2013. Omaishoidontuessa palveluseteli on käytössä lakisääteisissä vapaapäivissä.

Loviisassa se oli haastateltavallani käytössä omaishoidon kuntouttavassa toiminnassa ja kotihoidossa sekä tehostetussa palveluasumisessa. Palveluseteli on otettu käyttöön omaishoidontuessa vuoden 2012 loppupuolella. Se ei ole siellä käytössä omaishoidontuen lakisääteisissä päivissä, vaan enemmän kuntouttavassa toiminnassa, suihkutuksissa ja kaupassa käynneissä. Loviisassa palvelusetelin käyttäjiä oli teemahaastattelua tehdessäni omaishoidontuen kuntouttavassa toiminnassa kuusi asiakasta ja kotihoidossa yksitoista asiakasta. Kouvolassa palveluseteli oli haastateltavallani käytössä henkilökohtaisessa avussa ja se otettiin käyttöön vuonna 2013 maaliskuun alusta. Siellä henkilökohtaisessa avussa oli kahdeksan asiakasta. Yhteensä näissä kaupungeissa oli 35 palveluseteliasiakasta. Työtehtävien jako sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajien välillä tehtiin näissä kaupungeissa asiakkaan kokonaistarpeen mukaan.

”Sama työ se on, mutta delegointisääntö tekee sen, että päätöstenteossa ei ole isoa eroa, vaan jakauma palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kesken tulee siinä, mikä on asiakkaan kokonaistarve.”

Palvelusetelin käyttöönoton tavoitteet?

Palvelusetelin käyttöönoton syynä olivat kahdessa kaupungissa henkilökohtaisen avun **pienet tuntimäärät**. Ostopalveluina ja työnantajamallilla henkilökohtaista apua on vaikea järjestää, koska pieniin tuntimääriin on vaikea saada työntekijää. Nämä ovat sellaisia vammaispalveluja, joissa **sijaistamisen tarvetta** palveluissa on useasti. Samoin omaishoidontuessa ei ollut antaa lapsille ja nuorille omaishoidontuen lakisääteisiin vapaisiin mitään. Tavoitteena oli saada joku vaihtoehto. Käyttöönoton tavoitteina oli ollut myös asiakkaan **valinnanvapauden lisääminen** ja **pienyrittäjyyden tukeminen**. Kaikki haastateltavat tähdensivät hitaasti kiiruh-tamisen periaatetta palvelusetelin käyttöönoton yhteydessä.

”Yksi syy on se, mitä me arjen työntekijöinä on haettu, että palveluseteli helpottaisi nimenomaan akuuteissa sijaistarpeissa, koska siinähan meillä on ollut ongelmia.” Palveluseteli jouduttaa, se helpottaa, se on selkeätä. Kun soitan, niin sieltä tulee joku ja se hoituu siinä. Siinä säästetään valtavasti työntekijän työaika. Plus sitten avustettava, hän pääsee paljon helpomalla tässä systeemissä.”

Sääntökirjan laadintaprosessi?

Sääntökirjan **laatimisprosessista ei** kukaan haastateltavistani **osannut kertoa** tarkasti, koska oli ollut työntekijävaihdoksia ja organisaatiomuutoksia. Yksi haastateltava oli ollut vähän aikaa mukana sääntökirjan laatimisprosessissa, mitä oli tehty yhdessä toisen kaupungin kanssa. Mukana oli ollut projektivastaava, jolla oli ollut suurin vastuu kehittämisessä kehityspäällikön lisäksi. Sääntökirjassa on kuvattu ehdot ja sopimukset, mitkä palveluntuottajan tulee täyttää, samoin asiakkaan ja kunnan.

Palvelusetelin hakuprosessi

Asiakkaan asenne palveluseteliin?

Asiakkaiden asenne palveluseteliin oli ollut aluksi **empiväinen** ja muutosvastarintaa oli ollut aistittavissa. Asiakas oli sanonut suoraan, että hän **ei halua seteliä**, vaan haluaa sen tutun ihmisen. Asiakkaat ovat halunneet palvelun säilyvän entisellään, mutta ovat kuitenkin päätyneet palveluseteliin. Päinvastaisiakin kokemuksia oli ollut. Jotkut olivat **innokkaita** kokeilemaan seteliä. Kaksi oli kokenut olevan helpompaa ottaa vieras työntekijä vastaan palveluseteliä käyttämällä kuin muuten.

”Sitten he ovat sanoneet hyväksi puoleksi sen, että on vain yksi sama henkilö, joka tulee käymään kotikäynneille.”

Palvelutarpeen arviointi?

Selvitykset ottavat oman aikansa **hakumenettelyissä ja päätöstenteoissa**. Yhdessä kaupungissa oli sähköinen hakumenettely käytössä, toisessa oli paperinen ja kolmannessa tultiin palvelujen piiriin palveluohjauksen kautta. Suojattu sähköpostiyhteys puuttui yhdeltä kaupungilta. Tämä esti sähköisen hakemisen. Palveluohjaaja teki asiakkaalle kotikäynnillä palveluiden tukisuunnitelman joka kaupungissa asiakkuuden syntyessä ja siinä käytiin läpi palveluseteliprosessi. Jos asiakas halusi setelin, niin se kirjattiin suunnitelmaan ja prosessi lähti liikkeelle.

Lakimääräisiä aikoja noudatettiin joka kunnassa päätöksen antamisessa. Päätös tulee olla kolmen kuukauden päästä asiakkaalla vireillepanon laittamisesta. Joka kaupungissa päätös tuli nopeasti parin viikon aikana. Tämä riippuu tietysti työntekijän työmäärästä, lomista ja yhteistyötahoista. Kahdessa kaupungissa Smartum hoiti rahaliikenteen. Smartumin palveluseteli on Smartum Oy:n kunnille tarjoama sähköinen ratkaisu palvelusetelitoiminnan ylläpitämiseksi. Esimiehen piti laittaa rahat tilille sen jälkeen, kun työntekijä oli tehnyt palvelusetelipäätöksen. Jos seteli oli tulositonnainen, setelin arvo piti laskea. Se vei hieman enemmän aikaa päätöksenteossa.

”Jos omaishoidon tukipäätös on olemassa, niin silloin ei mene kauan palvelusetelin myöntämisessä. Silloin se on helppoa, kun myönnetään palveluseteli jo olemassa olevalle asiakkuudelle.”

Päätöksenteko?

Asiakkaalta vaadittiin ainoastaan **tarve palveluun** ja työntekijä **arvioi asiakkaan kyvyn käyttää** palveluseteliä. Palvelusetelin käyttäjällä on kuluttaja status. Omaishoidon kuntouttavassa toiminnassa setelin arvo oli tasasuuruinen eli 25€/h samoin kuin tilapäisessä kuntouttavassa toiminnassa. Joku voi tarvita esimerkiksi suihkuapua tilapäisesti jalassa olevan kipsin vuoksi. Tällä ei saa koko tuntia maksettua, mutta jotkut haluavat maksaa lisää. Ongelmana kuntouttavassa toiminnassa on myös, että monet firmat haluavat velottaa koko tunnin. Ei ole mitään puolta tuntia maksuvalikossa. Omaishoidon lakisääteisistä vapaapäivistä asiakas maksaa asiakasmaksun 11,30€/vrk. Palvelusetelipäätöksiä tekivät kaikissa kaupungeissa sosiaalityöntekijät, sosiaalipalveluohjaajat, palveluohjaajat ja palveluvastaava.

”Laitan yleensä puolen vuoden setelit kerrallaan eli ne ovat puoli vuotta voimassa.”

Asiakkaan asema

Palvelusetelistä kieltäytyminen?

Palvelusetelistä **ei ole usein kieltäydytty**, koska setelin käyttö näissä kaupungeissa on ollut vähäistä. Asiakkaalla on **oikeus** ja **valinnavapaus**

kieltäytyä setelistä. Muutamat ovat sanoneet miettivänsä asiaa, mutta sen jälkeen eivät ole palanneet asiaan. Työntekijä ei kerro edes henkilölle palvelusetelimahdollisuudesta, jos hän arvelee sen olevan huono vaihtoehto asiakkaalle. Joidenkin asiakkaiden luona on käynyt esimerkiksi kotisairaanhoidon ja näin olisi tullut kaksi eri organisaatiota palvelun tuottajaksi. Joku on sanonut selkeästi haluavansa sen tutun ihmisen ja piste.

”Palveluseteliä ei voi pakottaa ottamaan vastaan, se on oikeudenmukaisempi niin.”

Palvelusetelipäätöksen oikaisuvaatimus?

Palvelusetelipäätökset oli tehty yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa, joten valituksia ei ole tullut palvelusetelilain 13§:n mukaan. Oikaisuvaatimus tulisi tehdä 14 päivän aikana kunnan toimielimelle. Lahdessa valitus tehdään sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostolle. Ohje löytyy työntekijän tekemästä päätöksestä. Valituksia oli tullut vähän, koska työntekijät olivat informoineet asiakasta hyvin ja kertoneet palvelun yksityiskohdat. Palveluvalikossa palveluseteli on yksi mahdollisuus.

”Informointi on erittäin tärkeää.”

Asiakkaan valinnanvapauden toteutuminen?

Asiakkaan valinnanvapauden toteutuminen on tärkeää. Kahden haastateltavan mielestä valinnanvapaus oli lisääntynyt. Työntekijä voi miettiä eri vaihtoehtoja, miten järjestää asiakkaan palvelu. **Valitsemista palvelun järjestämistavasta** pidettiin valinnanvapautena. Palveluseteli mahdollistaa sen. Yksi näki **palveluntuottajien vähäisyyden** olevan este valinnanvapauden toteutumiselle. Jos on kolme palvelusetelituottajaa tai vähemmän, niin valinnanvapaus ei välttämättä toteudu. Kolmea pidettiin minimimääränä palvelusetelituottajissa.

”Kyllä asiakkaalla valinnanvaraa on enemmän kuin ennen. Tämä on yksi valinnanvara lisä siinä joukossa. Palveluseteli juuri mahdollistaa sen.”

Palvelusetelin arvon määräytyminen

Tasasuuruinen vai tulosidonnainen palveluseteli?

Vammaispalveluissa niin omaishoidon tuen lakisääteisissä vapaissa kuin henkilökohtaisessa avussakin setelin arvon tulee olla **tasasuuruinen**. Tämä on **vammaispalvelulaissa määritelty**. Omaishoidon tuen lakisääteisistä päivistä voidaan velottaa asiakkaalta omavastuu 11.30€/vrk. Omaishoidon tuen kuntouttavassa palvelussa 25€/h ei ihan riittänyt palvelun ostamiseen. Sillä ei saanut ostettua kokonaista tuntia palvelua. Jotkut maksoivat lisää palvelusta, jos halusivat käyttää sitä. Henkilökohtaisessa avussa arkena tuntihinta vaihteli 25 eurosta 29 euroon tunti. Palvelusetelitoiminnan alussa Lahdessa henkilökohtaisen avun hintaa oli esitetty pienemmäksi, mutta yksikään palvelusetelituottaja ei ollut lupautunut antamaan palveluja. Lautakunnassa hintaa oli sitten nostettu. Palvelun **hintaa määrätty päätöksen mukaan**.

”Teen hänelle setelit omaishoidontuessa niin, että hän saa kuukautta kohti tarvitsemansa määrän. Se menee Smartumin kautta. He tekevät palveluntuottajan kanssa sopimuksen, mitenkä he toteuttavat sen. Miten he sen rahan käyttävät. Jos setelit eivät kokonaan kulu, niin loppuosa palautuu Smartumin kassaan takaisin. Eli palveluntuottaja käyttää sen ajan, mitä perheen kanssa on sovittu.”

Kunnan maksama ylin hinta palveluntuottajalle eli hintakatto?

Loviisassa oli käytössä **tulosidonnainen** seteli palveluasumisessa, omaishoidon kuntouttavassa seteli oli tasasuuruinen 25€/h ja pienin palvelusetelin hinta oli 7€/h. Palvelusetelin arvo vaihteli 17- 22 euron välillä. Asiakkaat saivat sen listan, missä oli palvelun tuottajien hinnat ja he valitsivat palveluntuottajan. Kaupassa käyntiin **käytössä kaikissa kaupungeissa**. ynnä muuhun asiointiin halvin hinta oli 22€/h ja kallein 32€/h. Palveluntuottajan voi valita ja halutessa maksaa erotuksen itse. Hintakatto eli maksimi siitä mitä kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusta oli

”Me annamme niin paljon seteleitä, että palvelun tarve täyttyy. Annetaan esimerkiksi perjantaista seuraavan viikon keskiviikkoon palvelusetelit. Silloin pitää laskea ne arkitunnit ja viikon-

loput. Sehän menee työvuorolistan mukaan. Avustajalla on työvuorolista, että hän tekee tänään näin ja näin. Sitten se seteli-ihminen tekee ne vuorot.”

Kunnan velvollisuudet ja palveluntuottajien kriteerit?

Palveluiden kilpailutus?

Kouvolassa palvelusetelisyysjärjestelmä oli ollut jo käytössä ikäihmisten puolella ja sieltä se laajeni vammaispalveluihin. Palveluntuottajien kesken tieto kulki verkoston kautta ja he ottivat sitten yhteyttä kuntaan. He toimittivat hakemukset ja liitteet. Sitten heidät haastateltiin vammaispalveluissa. Kilpailutusta ei ollut missään kaupungissa, vaan palveluntuottajiksi hakeuduttiin **hakuprosessin** kautta. Lahdessa palveluntuottajat ottivat yhteyttä Palvelu-Santraan ja prosessi eteni sitä kautta. Kilpailua ei ole, koska **hinta on määritelty**. Silloin kilpailutuksen mahdollisuutta ei ole. Ideahan siinä on se, mitkä tahot ovat siinä raamissa valmiita tuottamaan palvelua. Kunta pitää **rekisteriä** hyväksytyistä palvelusetelituottajista ja ne ovat esillä myös kunnan internet-sivuilla.

”Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottaja, joka täyttää kaikki palveluseteliohjeessa määritellyt ohjeet ja kriteerit. Hyväksytyt palveluntuottajat merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin ja palveluntuottajien tiedot julkaistaan palvelun internet-sivuilla.”

Palvelusetelituottajien valvonta?

Käytännössä palvelusetelituottajia ei suoraan valvottu. Avustettava on saattanut soittaa avustajastaan ja siitä on tullut reklamaatio. Palvelu ei toimi niin kuin avustettava haluaisi. Sen jälkeen neuvotellaan ja kuunnellaan, jos muualtakin tulisi reklamaatioita samasta yrittäjästä. Tällöin palvelu voitaisiin keskeyttää, mutta näin ei ollut tapahtunut missään. Aikaisemmin Lahden seudulla palveluntuottajat hyväksyttiin seudullisesti, kun istuttiin saman pöydän ääressä ja valittiin. Palvelusetelituottajat kävivät läpi aikamoisen **kriteeristön**, joten se toimi jo valvonnasta. Työntekijä **tiedusteli** asiakkaalta, miten palvelu oli lähtenyt liikkeelle. Jos palvelussa ilmeni jotain ongelmia, niin ohjaaja meni ja kartoitti

palvelun tarpeen uudelleen. Tätä tehtiin, koska palveluseteli on vielä uusi asia. Näiden kaupunkien palveluseteliyrittäjissä oli sekä yhtiöitä että toiminimiä.

”Jos palvelusantran hakemukset täyttää, niin se on tiivis seula ja siellä katsotaan tarkasti.”

Henkilöstön ammattikelpoisuusvaatimuksia?

Kouvolaan oli tullut aluehallintovirastolta kirje rekisteröintimenettelystä, jossa oli määritelty seuraavasti palvelun henkilöstön ammattikelpoisuusvaatimuksista: ”Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ovat yhdessä arvioineet, että henkilökohtainen apu on yksityisistä sosiaalipalveluissa annetuista laista tarkoitulla tavalla kotipalvelun tukipalveluihin rinnastettava palvelu, jota ei merkitä yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin. Siksi henkilökohtainen apupalvelu on kotipalvelun tukipalveluihin rinnastettava palvelu, eikä siihen sovelleta sosiaalihuollon ammatillisen henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksia annetun lain mukaisia säännöksiä.” Tähän mennessä palveluntuottajien rekisteriin merkityt palveluntuottajat säilyvät kuitenkin rekisterissä eikä heitä sieltä poisteta. Aluehallintovirasto käsittelee myös jatkossa näitä palveluntuottajia koskevat toiminnan ilmoitukset. Tämä merkitsee käytännössä sitä, että hakemusprosessissa on pyydetty kopio hyväksymisestä yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajaksi tai kopio aluehallintovirastosta. Uusien yrittäjien osalta tämä merkitsee sitä, että vastuu henkilökohtaisen avun yrittäjien soveltuvuuden arvioinnista kasvaa kunnilla. (Teemahaastattelu Kouvola 9.12.2013.)

”Mitkä ovat perustelut, jos emme arvioi häntä sopivaksi. Varsinkin, jos siellä ovat ennakkoperintärekisterit, verotukset ja vakuutukset kunnossa. Toiminnan kuvaus löytyy.”

Toiminnan laatukriteerit?

Palveluntuottajan laatukriteereinä vaadittiin tavallista, samanarvoista hoitoa omissa ja ostopalveluissa. Periaatteessa vaadittiin **samat laatukriteerit** ostopalveluissa kuin omissakin. Kaikki neljä haastateltavaa pitivät palvelun **luotettavuutta** tärkeänä. Meidän tulee luottaa palveluntuottajaan, että hän tar-

joaa asiakkaalle juuri sen palvelun, mitä asiakas tarvitsee. Se on juuri sitä laatua. Kielitaito oli yksi tärkeä työväline. Tietoa piti saada kohdennettua sekä työnantaja- että palvelusetelimalliin, koska **valvontaa** ei pystytty sinne viemään. **Koulutus** nähtiin yhtenä tärkeänä väylänä samoin kuin tiedotus. Palveluntuottajalla piti olla osaamista sekä soveltuva koulutus tai työkokemus.

”Jos palvelu ostetaan palvelusetelillä, palveluntuottajalla pitää olla riittävästi henkilöstöä, että pystyy palvelun toteuttamaan. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloin, kun kanssakäyminen asiakkaan erityispiirteiden vuoksi on vaativaa.”

Kunta palveluiden tuottajana vai yksityiset palveluiden palveluntuottajat?

Maksusitoumus vai palveluseteli?

Asiakkaan **valinnanvapaus** koettiin suuremmaksi ostettaessa palvelua palveluntuottajalta setelillä. Sitä pystyttiin **kontrolloimaan** enemmän kuin maksusitoumuksella ostettua palvelua. Joillakin asiakkailla oli ollut ostopalvelu useita vuosia ja siitä eroon pääseminen ei ollut helppoa. Palvelun seuranta oli vaikeata työntekijöiden vaihtuessa. Loviisassa pikku hiljaa siirrytään tukipalveluasumiseen palvelusetelillä. Tulosidonnainen palveluseteli koettiin **tasapuoliseksi**. Suuremmat eläkkeensaajat maksavat vähän enemmän setelistä. Palveluseteli koettiin sopivaksi pieniin tuntimääriin niin henkilökohtaisessa avussa kuin kauppa-, apteekki- ja suihkukäynneissä. Omaishoidon puolella koettiin hyväksi vaihtoehdoksi saada hoitaja kotiin, jos asiakkaalla ei ole läheisiä, sukulaisia tai verkostoa eikä mikään yksikkö tule kysymykseen. Palveluseteli on silloin mahdollisuus saada ammattiapua kotiin omaishoidon tuen lakisääteisissä päivissä.

”Jos on palveluseteli, niin se elää koko ajan ja tavallaan sitä palveluntuottaja kontrolloi tarkemmin ja keskittyy tekemään työtä asiakkaan tarpeen mukaan. Näkisin hyödyn olevan molemminpuolista, mieluummin palvelusetelillä kuin ostopalveluna. Asiakkaan vastuu.”

Palvelusetelin käytön laajeneminen?

Palvelusetelin käytön laajeneminen on kiinni **palvelutuottajien määrästä**, samoin **budjetoidusta rahamäärästä** palveluseteliostopalveluihin. Laajenemista pidettiin positiivisena asiana, koska palveluseteli on hyvä esimerkiksi pieniin tuntimääriin, sijaistamiseen ja sen käyttö on joustavaa. Omaishoidon tuessa palvelusetelin laajenemisen nähtiin vaikuttavan yksiköiden pienempään käyttöön. Tällöin jäisi enemmän tilaa ostopalveluasiakkaille. Palveluseteliä käyttäessä asiakas voi itse päättää, milloin hän tarvitsee palvelua. Silloin pitää olla tarpeeksi palvelusetelituottajia. Sellaisia tilanteita oli ollut, että palvelua ei ollut saanut setelillä. Kotihoidon pitäisi hoitaa enemmän hoivaa tarvitsevat ja esimerkiksi palvelusetelillä voisi ostaa pienten kotikäyntien palvelut yksityisiltä. Työntekijöillä on kiire, eikä aikaa jää **kuntouttavaan** toimintaan tarpeeksi.

Näin pienellä systeemillä toimii vielä. Jos palvelusetelien käyttö laajenee, niin pitää olla myös palveluntuottajia. Niitähän ei sitten ole riittävästi. Turhaan myönnämme setelin, jos sillä ei pysty ostamaan mitään.”

Yhteistyö kunnan ja yksityisten palveluntuottajien kesken?

Kunta vaatii yksityisiltä palveluntuottajilta **samaa laatua** mitä omiltakin yksiköiltä. Kaikki haastateltavat olivat tehneet yhteistyötä palveluntuottajien kesken. Smartumin tilaisuuksissa oli käynyt osa palveluntuottajista ja he olivat tehneet yhdessä kotikäyntejä arvioidakseen ostopalvelun roolin siinä. Samalla oli tehty työnjakoa. **Yhteistyö** oli ollut **samanlaista** kuin ostopalveluissakin. Parissa haastattelussa tuli esille yrittäjien rooli. Yrittäjiltä oli tullut sen tapaisia kyselyjä, mitä heiltä ei odottaisi. He olivat kysyneet: ”Onko seteli uusittu?” Yrittäjille on annettu **ohjeistusta** ja tukea toimintaan. Työntekijät eivät saa vaikuttaa asiakkaiden valintaan, kenet he valitsevat palveluntuottajakseen.

”Ohjeistusta on jonkin verran annettu ja voi melkein sanoa, että vähän paimennusta eli tukea siihen toimintaan on annettu yrittämisen puolella.”

Kunnan oma tuotanto vai ulkoistaminen?

Yleisesti oltiin sitä mieltä, että kaikkea ei voi ulkoistaa kunnan palveluissa. Se ei ole kestävä ratkaisu. Palvelusetelituottajat ovat paikallisia pieniä toimijoita. Riskit näkyvät toiminimellä toimivien yritysten kohdalla. Yrittäjän sairastuminen kuorittaa helposti pienessä mittakaavassa. Silloin on tietysti hankalampi saada tunteja sieltä ja joudutaan tekemään järjestelyjä. Kunnan tulisi hoitaa itse eniten hoivaa ja huolenpitoa vaativat asiakkaat ja ostaa palveluseteliä käyttäen tuki- ja oheispalvelut. Palvelusetelin nähtiin olevan hyvä venttiili. Kunnalla tulisi olla **omaa perustuotantoa** ja nimenomaan **paikallisia yrittäjiä**. Yksi haastateltava näki isot palvelun tuottajat pelottavana järjestelmänä asiakkaiden kannalta. Hän ei uskonut sen olevan kustannustehokkainkaan pitkällä aikavälillä. Oma yksikkö on kustannustehokas ja siellä palvelu on joustavampaa järjestää kuin ostopalveluissa. Molempia palveluja sekä omia että ostopalveluja tarvitaan kunnassa. Yksi haastateltava mietti kustannustehokkuutta laadun kannalta. Hän piti yksityisten palveluja palvelusetelillä ostettaessa laadukkaampina kuin omia. Hän perusteli näkemyksensä kilpailutuksella. **Säästöjä** ostopalveluissa ei ollut tullut, koska palveluseteliä oli etupäässä käytetty pieniin tuntimääriin henkilökohtaisessa avussa ja tuki- ja oheispalveluihin. Yksi haastateltava näki säästöjä syntyneen työntekijän ajankäytössä. Hän muisteli menneen koko perjantapäivän soittaessa sijaista, muuten ihminen olisi jäänyt ilman avustajaa viikonlopuksi. Henkilöstömenoissa säästää varmasti, kun laskut menevät sähköisen järjestelmän kautta.

”Olisi hyvä tasapainoilla niin, että olisi omaa perustuotantoa olemassa ja nimenomaan paikallisia yrittäjiä juuri niin kuin palveluseteli ja tämän tyyppiset. Se olisi mielestäni kestävin ratkaisu pitkässä juoksussa.”

Palvelusetelin toimivuus?

Kokemukset palvelusetelin toimivuudesta?

Kaikki haastateltavat pitivät palveluseteliä sopivana henkilökohtaisen avun **pieniin tuntimääriin**. Siinä se oli näppärä, koska pieniin tuntimääriin oli vaikea saada avustajaa. Sen nähtiin toimivan, jos haluaa valita palveluntuottajansa itse tai on vaikea myöntyä avun tarpeeseen. Silloin **itsemääräytymisoikeus** säilyi itsellä.

Asiakas on **kuluttajan** asemassa. Palvelun peruttamisen oikeuden näki yksi haastateltava hyvänä. Tässä kunnassa peruuttamisen saattoi tehdä vuorokautta ennen palvelun alkua kustannuksitta. Tämä tuo palveluun myös joustoa. Palvelusetelin arvon tulisi pysyä kohtuullisena. Tämä edellyttää, että palvelusetelin tuottajat eivät nosta hintaa, niitä pitäisi löytyä kohtuuhinnalla.

”Näen siinä positiivisia elementtejä näillä kokemuksilla, mitä on. Odotan nyt tosin innolla, että saadaan sitä palveluntuottajien valikkoa lisää. Se auttaisi markkinoimisessa. Meillä on ollut sellainen tilanne, emme ole voineet markkinoida kovin paljon, koska meillä ei ole ollut tarpeeksi palvelun tuottajia palvelusetelillä. Kun saamme lisää, niin pääsemme eteenpäin tässä asiassa.”

Eroaako toisten kuntien palvelusetelijärjestelmästä?

Hakuprosessin sähköistä järjestelmää ei ollut joka kaupungissa, mutta paperiset hakemukset olivat käytössä. Paperisista hakemuksista ei uskottu pääsevän eroon eikä nähty siihen tarvettakaan. Työntekijät eivät olleet verranneet omaa systeemiä muiden systeemeihin.

”Meillä tulee olla kaikille vaihtoehto tarjolla. Meillä on lähdetty aika karvahattumallilla liikkeelle. Siinä nähdään sitten hyvät ja huonot kokemukset ja samalla tulee perspektiiviä siihen kehittämiseen myös, millä mennään eteenpäin.”

Muut esille tulleet asiat palveluseteliin liittyen?

Tässäkin osiossa tuli esille asiakkaan **valinnanvapauden tärkeys** ja kunnan **pienyrittäjyyden tukeminen**. Näitä pidettiin erittäin tärkeänä. Palvelusetelin arvon tulee kattaa palveluntuottajan kilometrikorvaukset ja siksi olisi taloudellisesti hyvä käyttää oman paikkakunnan palveluseteliyrittäjiä. Tällaista benchmarkkaukseen perustuvaa temahaastattelua pidettiin hyvänä, keskusteluista sai jokainen uusia ideoita. Työ on kiireistä ja seudullisesti yhteistyötapaamisia on Päijät-Hämeessä noin neljä kertaa vuodessa. Kerrottua asiakkaille suunnatusta kyselytutkimuksesta, sitä pidettiin hyvänä näkökulmana.

8.4 Kyselytutkimuksen kulku

Tässä kehittämishankkeessa kartoitettiin kyselyn avulla palvelusetelin käytön tarvetta ja halukkuutta. Kyselytutkimuksen idea oli hyvin yksinkertainen. Keskustelimme kehittämispäivässä 4.12.2013 kyselytutkimuksen haastavuudesta. Koimme sen olevan haastava, koska palvelusetelijärjestelmä ei ole yleisesti tunnettu. Halusin tehdä kyselyn palvelusetelin käyttöönoton halukkuudesta, vaikka tiesin riskit etukäteen. Kyselin sähköpostitse palveluseteliä tutkineelta tutkijalta onko palvelusetelin käyttöönoton halukkuudesta tehty kyselytutkimusta. Tutkijan mukaan kyselytutkimus on tehty. (Kuusinen-James 11.12.2012.)

Kyselytutkimus kohdennettiin nykyisille henkilökohtaisen avun ja omaishoidon tuen tilapäishoitoa käyttäville asiakkaille. Olen rajannut tämän kyselytutkimuksen alle 65-vuotiaisiin. Minulla ei ole asiakkaina tällä hetkellä yli 65-vuotiaita, mikä on rajauksen syy. Kävimme läpi kyselytutkimuksen kysymykset kehittämispäivänä 4.12.13 ja muokkasimme niitä. Kyselylomake lähetettiin peruspalvelukeskus Aavan kolmen kunnan omaishoidon tuen asiakkaille sekä henkilökohtaisen avun alle 65-vuotiaille asiakkaille. Käytin kyselyssä kokonaisotantaa, koska kyselyni oli pienimuotoinen. Kyselyn perusjoukko oli 62. Näistä 38 olivat henkilökohtaisen avun saajia ja 24 omaishoidontuen saajia. Vastaajat olivat kolmen kunnan alueelta. Henkilökohtaisen avun saajista vastasi 13 asiakasta ja omaishoidontuen asiakkaista vastasi 12. Kyselytutkimukseen vastaajista naisia oli kymmenen ja miehiä viisitoista. Ajankohdaksi valitsin tammikuun 2014 ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa 20.1.14 asti. Vastauksia tuli kaikkiaan 27, joista jouduin hylkäämään kaksi vastausta. Hylkäysten syy oli liian moneen kysymykseen vastaamatta jättäminen ja heistä yksi oli yli 65-vuotias. Vastausprosentti oli 40 prosenttia. Olimme yllättyneitä, että vastausprosentti oli näinkin hyvä, koska kysely oli tuntemattomasta aihealueesta asiakkaillemme. En lähettänyt muistutusta kyselylomakkeen palauttamiseksi, koska en katsonut sitä tarpeelliseksi

Vastaaja ei useinkaan ajattele samalla tavalla kuin kehittämishankkeen kehittäjä. Tämän vuoksi kysymysten muotoiluun oli kiinnitettävä huomiota. Strukturoituja eli vaihtoehtollisia kysymyksiä oli yksitoista. Laadullisia kysymyksiä oli yksi. Vastaajilla ei ole tietoa asiasta, jos he ovat jättäneet osan kysymyksistä vastaa-

matta. Palautuneissa vastauksissa oli muutama ”en tiedä” vastaus, mutta se oli odotettua. Palveluseteli käsitteenä oli vieras useimmille asiakkaillemme. Kyselylomakkeen yhteyteen liitettiin saatekirje. Sain viisi soittoa kyselytutkimuksen vastausaikana, joissa kysyttiin palvelusetelistä ja kyselystä tarkemmin. Tämä kertoo siitä, että palvelusetelin käytön periaatteita ei tunneta. Lopuksi palvelusetelin käytön kyselytutkimuksen tulokset analysoitiin.

8.5 Kyselytutkimuksen tulokset

Omaishoidossa hoidettavista neljä olivat alle 16-vuotiaita sekä 51- 65 vuotiaita. Enemmistö henkilökohtaisen avun saajista oli 51- 65 vuotiaita. Omaishoitajat olivat hoitaneet läheistään 19. kuukaudesta yhdeksään vuoteen. Henkilökohtaisen avun saajat olivat olleet palvelun piirissä kahdesta vuodesta 12. vuoteen. Asiakassuhde oli kestänyt vuosia useilla asiakkailla molemmissa palveluissa. Muutama oli ollut asiakkaana jo ennen peruspalvelukeskus Aavan syntyä 2007.

Enemmistö omaishoitajista oli pitänyt lakisääteiset vapaapäivänsä. Neljä omaishoitajaa piti lakisääteisiä vapaapäiviään satunnaisesti. Lakisääteisiä vapaapäiviä ei pitänyt ollenkaan kaksi omaishoitajaa. Yksi omaishoitajista vastasi kyselyssä: ”Aika toimiva, mutta ainahan voi parantaa.” Kansallisen omaishoidon kehittämisohjelman (2014) mukaan perheen jaksamisen kannalta omaishoitajien vapaapäivien pitäminen olisi erittäin tärkeää. Omaishoitaja saattaa kuormittua liikaa omaishoitotilanteessa. Hän uupuu ja jopa sairastuu. Omaishoitaja ja hoidettava voivat jopa eristäytyä ilman omaa tahtoaan muusta yhteisöstä.

Enemmistö omaishoitajista oli tyytyväisiä palveluunsa ja yksi oli jättänyt vastaamatta. Henkilökohtaisen avun saajista tyytyväisiä palveluunsa oli 11 ja yksi vastaaja oli tyytymätön. Hänen mielestään henkilökohtaista avustajaa oli vaikea rekrytoida ja avustaja vaihtui useasti. Näistä yksi henkilökohtaisen avun saaja oli vastannut tyytyväisyys kysymykseen sekä kyllä että ei. Palvelua ei ollut pystytty rakentamaan täysin hänen toivomallaan tavalla. Henkilökohtaisen avun asiakas oli tyytyväinen, ettei palvelussa ollut byrokratiaa. Toinen asiakas oli tyytyväinen, että kemit pelaavat avustajan kanssa. Palvelua pidettiin toimivana ja todella luotet-

tavana. Yksi henkilökohtaisen avun saaja kiteytti koko palvelunsa: ”Olen aina saanut henkilökohtaisen avustajan ja toivon myös tulevaisuudelta, että näin on myös aina.” Perusasiat ovat tärkeitä ihmisen elämässä.

Omaishoitajilta tuli tyytyväisiä kommentteja nykyiseen palveluun: ”Luotettava ihminen rinnalla. On saanut päättää, kuka hoitaa”. Yksi tärkeä seikka palvelussa on sujuvuus, jonka yksi omaishoitaja kiteytti yksinkertaisesti: ”Kaikki on sujunut sujuvasti.” Palvelun edullisuus on tärkeä seikka, joka ilmaistiin seuraavasti: ”Jos koskee pelkästään vapaapäiviä, olen saanut vapaat melkein haluamaani aikaan, edulliset.”

Halusimme kysyä kysymyksen valinnanvapaudesta, koska Kuusinen-Jameksen (2012, 11) mukaan kunnallisten ja yksityisten palvelujen laadun arvioitiin olevan melkein samantasoisia. Asiakkaan tarpeisiin yksityiset palvelut vastasivat paremmin, koska niitä pidettiin joustavampina kuin kunnallisia. Palvelut vastasivat paremmin asiakkaan tarpeisiin ja näin valinnanvapaus lisääntyi. Enemmistöllä valinnanvapaus oli toteutunut omaishoidon tuen palvelun kohdalla, mutta kolmella se ei ollut toteutunut. Henkilökohtaisen avun asiakkailla valinnanvapaus oli toteutunut suurimmalla osalla, mutta kahden kohdalla se ei ollut toteutunut.

Omaishoidon tuen vastaajista ja henkilökohtaisen avun saajista enemmistö halusi kunnan olevan palveluiden tuottaja, mutta sekä omaishoidon tuen saajista että henkilökohtaisen avun saajista yksi ei halunnut kunnan olevan palveluiden tuottaja. Halusimme kysyä tätä, koska palveluseteliprosessissa yksityiset palveluntuottajat toimivat palveluiden tuottajana. Siinä asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen palvelusta. Kunta myöntää ainoastaan palvelusetelin asiakkaalle. Palveluseteli oli käsitteenä tuttu ainoastaan yhdelle omaishoidon tuen sekä henkilökohtaisen avun vastaajalle. Ajattelimme jo etukäteen asian näin olevan.

Omaishoidon tuen saajista enemmistö oli kiinnostunut palvelusetelin käytöstä ja kaksi ei ollut kiinnostunut. Henkilökohtaisen avun saajista kiinnostuneita oli kuusi ja viisi ei ollut kiinnostunut käyttämään palveluseteliä. Omaishoidon tuen saajista enemmistö oli kiinnostunut palvelusetelistä palveluna ja muutama ei ollut. Henkilökohtaisen avun piirissä palvelusetelistä palveluna oli kiinnostunut viisi vas-

taajaa ja seitsemän ei ollut kiinnostunut. Tästä kiinnostuneiden määrästä voi päätellä, että selvää kielteistä kantaa uutta palvelun järjestämistapaa kohtaan ei ole.

Kysyimme vastaajilta ”Lisääkö palveluseteli valinnanvapauttanne?” Tämän kysymyksen alla oli selittävä lause: ”Teillä olisi tällöin mahdollisuus valita palveluntuottajanne kunnan ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä”. Lisäsimme tämän lauseen, koska tiesimme etukäteen, että tämä aihealue on vieras asia peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluiden asiakkaillemme. Omaishoidon tuen saajista kuusi vastasi sekä palvelusetelin lisäävän valinnanvapautta että ei lisäävän. Henkilökohtaisessa avussa neljän vastaajan mielestä palveluseteli lisäsi heidän valinnanvapauttaan ja seitsemän mielestä se ei lisännyt. Yksi henkilökohtaisen avun vastaajista oli vastannut valikon ulkopuolelta ”mahdollisesti.”

Jos palveluseteli otettaisiin käyttöön, niin omaishoidon tuen vastaajista enemmistö haluaisi tietoa henkilökohtaisesti esimerkiksi palvelu- ja tukisuunnitelman laatimisen yhteydessä. Yksi haluaisi saada tietoa muulla tavalla. Henkilökohtaisen avun vastaajista myös enemmistö haluaisi palvelusetelistä tiedotettavan henkilökohtaisesti, sekä yksi vastaajista haluaisi tiedotettavan tiedotustilaisuudessa. Yksi halusi jollakin muulla tavalla tulevan informoiduksi asiasta. Vastaajat kertoivat myös, mitä he tietävät taikka ovat kuulleet palvelusetelistä. Kymmenen vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Kyselyn vastausten perusteella voi päätellä, että palveluseteli ei ole tuttu asia. Suurin osa vastanneista ei tiennyt mitään palvelusetelistä. Yksi vastaajista kertoi: ”Periaatteessa hyvää, tällä hetkellä vapaat järjestyvät melko hyvin, epäilyttää onko yksityistä palveluntarjontaa.”

Kyselystä ei voi tehdä isoja päätelmiä. Palvelusetelin käytöstä oli enemmän kiinnostuneita kuin ei kiinnostuneita. Nykyisiin palveluihin vastanneet asiakkaat olivat melko tyytyväisiä. Yksi kiinnostavimmista kysymyksistä oli valinnanvapauden toteutuminen nykyisessä palvelussa ja palveluseteliä käyttämällä. Asiakkaiden valinnanvapaus oli toteutunut heidän nykyisessä palvelussaan ja 13 pelkäsi valinnanvapautensa häviävän palveluseteliasiakkaana. Palvelusetelistä tietoa haluttiin henkilökohtaisella käynnillä. Tämä kertoo palvelu- ja tukisuunnitelmien teon ja asiakkaan kohtaamisen tärkeydestä. Jatkuvasti tulisi tiedottaa

palveluihin liittyvistä asioista ja tällöin asiakas tulisi kuulluksi. Tulokset on koottu taulukoksi (TAULUKKO 3).

TAULUKKO 3. Kyselytutkimuksen tulokset

	Omaishoito	Henkilökohtainen apu	Yhteensä
Vastaajien kokonaismäärä	12	13	25
Hoidettavan tai avustettavan ikä	Alle 16 (4) 16- 25 (3) 25- 50 (1) 51- 65 (4)	Alle 16 (0) 16- 25 (1) 26- 50 (5) 51 - 65 (7)	25
Sukupuoli	Nainen 4 alle 16 (1) 51- 65 (3) Mies 8 alle 16(3) 16- 25(3) 26- 50(1) 51- 65 (1)	Nainen 6 16- 25 (1) 26- 50 (4) 51- 65 (1) Mies 7 16- 25 (1) 26- 50 (1) 51- 65 (5)	25
Omaishoidontuen lakisääteisten päivien pitäminen	Kyllä 6 Satunnaisesti 4 Ei pidä 2		12
Tyytyväisyys nykyiseen palveluun	Kyllä 11 Ei 0	Kyllä 11 Ei 1	23
Valinnanvapaus nykyisessä palvelussa	Kyllä 9 Ei 3	Kyllä 11 Ei 2	25
Kunta palveluiden tuottajana	Kyllä 10 Ei 1	Kyllä 12 Ei 1	24
Onko palveluseteli tuttu asia	Kyllä 1 Ei 11	Kyllä 1 Ei 12	25
Kiinnostus palvelusetelin käyttöä kohtaan molemmissa palveluissa	Kyllä 10 Ei 2	Kyllä 6 Ei 5	23
Lisäisikö palveluseteli valinnanvapauttanne	Kyllä 6 Ei 6	Kyllä 4 Ei 7	23
Kiinnostus palveluseteliä kohtaan	Kyllä 9 Ei 3	Kyllä 5 Ei 7	24
Miten tiedotetaan palvelusetelistä	Henkilökohtaisesti 11 Muu 1	Henkilökohtaisesti 9 Tiedotustilaisuus 1 Muu 2	24

9 SUOSITUS PALVELUSETELIN TOIMINTAMALLIKSI

9.1 Palvelusetelin toimintamalli

Palvelusetelin mahdollinen käyttöönotto vaatii seuraavia toimenpiteitä. Peruspalvelukeskus Aava- liikelaitoksella on järjestämisvastuu vammaispalveluista. Palvelusetelijärjestelmässä yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajat vastaavat palvelujen tuottamisesta peruspalvelukeskus Aava – liikelaitoksen vammaispalveluille, jos käytössä olisi palveluseteli. Peruspalvelukeskus Aava – liikelaitoksen talousarvion laadinta perustuu jäsenkuntien kanssa käytyihin palvelusopimusneuvotteluihin. Palvelusetelin käyttöönotto toiminnan muutoksena on hyvä todeta palvelusopimusneuvotteluissa. Niissä sovitaan kuntien maksuosuuksista toimialoittain. Palvelusetelin mahdollinen käyttöönotto ei saa aiheuttaa lisäkustannuksia. Pitää osoittaa, että palveluseteli vähentää menoja. (Kehittämispäivä 18.2.2014.)

Vammaispalvelut vastaavat palveluiden strategisesta suunnittelusta ja tekevät ehdotuksen käyttöönotosta. On arvioitava palvelutarve, palvelutarpeen sisältö ja määrä. Tätä ennen on tehtävä toimintaympäristön kartoitus, on luotava pelisäännöt ja arvioitava taloudelliset vaikutukset. Peruspalvelukeskus Aava- liikelaitoksen vammaispalvelut päättää palvelusetelin arvosta ja muodosta. On valmisteltava sääntökirja: palveluntuottajien hyväksyminen, palvelutuotannolle asetetut kriteerit, palveluntuottajien kartoitus ja rekisteröinti. Palvelun hinnan määräytyminen on mietittävä; palvelusetelin tulosidonnaisuus tai tasasuuruisuus. Palvelusetelijärjestelmän hallinnointi on mietittävä tarkasti. Vammaispalvelut päättävät yksityisten palveluntuottajien hyväksymiskriteerit ja pitävät luetteloa heistä internet -sivulla. (Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja 2011,12.) Tässä kehittämishankkeessa tuotoksena ei ollut palvelusetelin käyttöönoton toimintamalli, vaan sovellettava toimintamalli peruspalvelukeskus Aava–liikelaitoksen vammaispalveluille.

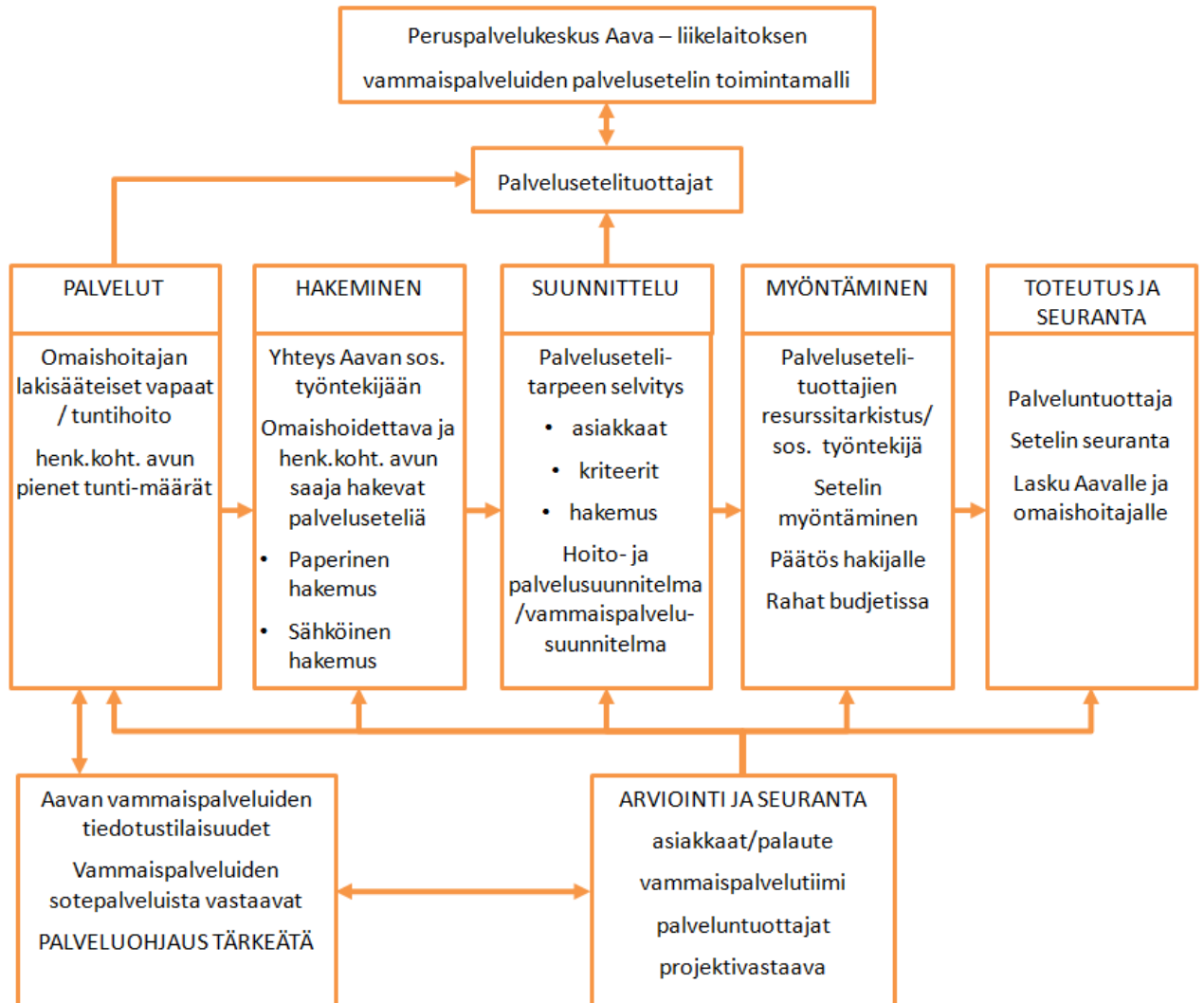
Teoreettisen viitekehyksen, teemahaastattelujen ja kyselytutkimusten tulosten perusteella esitän seuraavaa palvelusetelin toimintamallia peruspalvelukeskus

Aava-liikelaitoksen henkilökohtaiseen apuun ja omaishoidon tuen lakisääteisiin vapaapäiviin. Henkilökohtaiseen apuun suosittelen palveluseteliä pieniin tuntimääriin ja lyhyisiin korkeintaan kuukauden pituisiin sijaisuuksiin. Se helpottaa nimenomaan akuuteissa sijaistarpeissa ja jouduttaa asiakkaan palvelun saamista. Siinä myös säästetään työntekijän työaika ja avustettava pääsee tässä systeemissä paljon helpommalla.

Omaishoidon tuen lakisääteisiin vapaapäiviin palveluseteliä suosittelen lyhyt-aikaisempiin palvelun tarpeisiin kuin vuorokausi. Se olisi tuntihoitoa. Palvelusetelillä tuotetussa palvelussa palveluntuottaja menee asiakkaan kotiin ja omaishoitaja voisi käyttää vapaa-aikansa omiin menoihinsa. Tämä olisi kotiin annettava palvelu. Tällainen apu olisi tarpeen esimerkiksi lapsiperheissä. Tuntimäärä olisi viisi-kuusi tuntia kerrallaan. Tähän palveluseteli soveltuisi hyvin. Tällaista palvelua vammaispalveluilla ei ole. Teemahaastattelussa omaishoidon puolella koettiin hyväksi vaihtoehdoksi saada hoitaja kotiin, jos perheellä ei ole läheisiä, sukulaisia tai verkostoa eikä mikään yksikkökään tule kysymykseen. Tehdyssä kyselytutkimuksessa peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen omaishoidon tuen ja henkilökohtaisen avun asiakkaille omaishoitajien lakisääteisiä vapaapäiviä käytti satunnaisesti neljä ja kaksi ei pitänyt ollenkaan. Tarvetta palvelulle olisi. Korrin (2010, 60- 67) tutkimuksessa omaishoitajat olivat käyttäneet palvelusetelillä myönnettyä vapaa-aikaa esimerkiksi omiin harrastuksiin.

Tässä toimintamallissa esitettiin palvelusetelillä myönnettyihin palveluihin sovelletaan keskeisiä lakeja muun muassa: henkilötietolakia (1999/523) ja henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä, kuluttajansuojalakia (1978 /38), lakia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009/569). Lisäksi sovelletaan lakia julkisista hankinnoista (2007/348 53 – 54§), lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (2011/ 922) ja lakia sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (2005/272). Tärkeitä lakeja ovat lait: laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/ 2002, 2011 /932 2§), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992 /734), asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1992 /734), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2008/ 812) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159). Tärkeitä lakeja ovat myös sosiaalihuoltolaki (1982/ 710), terveydenhuoltolaki 2010/1326 ja laki viran-

omaisten toiminnan julkisuudesta (1999/621). KUVIOSSA 2 suosittelen Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitokselle seuraavaa toimintamallia.



KUVIO 2. Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluiden palvelusetelin toimintamalli

Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen palvelusetelin toimintamallin prosessin eri vaiheet eriteltyinä:

- Asiakas, kunta, palvelusetelituottaja ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja valvojat viranomaiset ovat keskeiset toimijat palveluseteliprosessissa.
- ***Palvelusetelin määritelmää:***
 - Palveluseteli tarkoittaa peruspalvelukeskus Aava- liikelaitoksen vammaispalveluiden sitoumusta maksaa yksityisestä palvelusta tietty Aavan määrittämä osuus kustannuksista. Palveluseteli on tosite, jonka peruspalvelukeskus Aava myöntää asiakkaalleen ja palvelusetelin myönnettyään peruspalvelukeskus Aava on sitoutunut maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut setelin arvoon asti. Päätös tehdään asiakkaalle vuodeksi kerrallaan.
 - Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Tätä lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6.§.)
 - ***Asiakkaalle asetettuja vaatimuksia:***
 - Asiakas hakee palvelua peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluiden viranhaltijalta joko sähköisesti tai paperisella vammaispalveluhakemuksella. Peruspalvelukeskus Aavassa on voinut hakea vammaispalveluita sähköisesti syksystä 2013 lähtien. Jos asiakas on tuttu, niin työntekijä voi miettiä palvelusetelin sopivuutta hänen kohdallaan etukäteen. Työntekijä voi tarkistaa palvelusetelituottajan resurssin ennen asiakkaan tapaamista.

- Setelin myöntää peruspalvelukeskus Aava – liikelaitoksen vammais- palveluiden viranhaltija, joka tekee palvelusta päätöksen ja lähettää sen asiakkaalle. Viranhaltijan on muistettava asiakaslähtöisyys (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Tämä viranomaispäätös toimii maksuvälineenä. Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimus saamastaan päätöksestä Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon jaostolle (Oikaisuvaatimus- prosessin käsittely Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon hallituksen jaostossa 2014).
- Asiakas ostaa palvelusetelillä palvelunsa palvelunsetelituottajalta. Palvelusetelituottajat ovat nähtävissä peruspalvelukeskus Aava- liikelaitoksen internet-sivuilla.
- Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Aavan viranhaltija ohjaa muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin.
- Palvelunsetelin saanut asiakas tekee sopimuksen palvelun tuottajan kanssa palvelun hankkimiseksi.
- Asiakkaalla on velvollisuus peruuttaa palvelu vuorokautta ennen sen alkua palvelusetelituottajalle. Hänellä on kuluttajastatus palveluunsa nähden. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyytensä palveluntuottajalle eli sopimuskumppanilleen. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteissa. Kuluttajalla on tällöin oikeus pidättäytyä maksusta, vaatia virheen oikaisua, hinnan alennusta, kaupan purkua ja vahingonkorvausta.
- Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet ratkotaan kuluttajariitalautakunnassa. Nämä säädetään kuluttajariitalautakunnassa annetussa laissa. Palvelusetelillä ostetut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia ja palvelusetelillä maksettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

- ***Peruspalvelukeskus Aava – liikelaitoksen vammaispalveluille asetetut vaatimukset***
 - Asiakkaan palvelutarpeen selvitys on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun vammainen henkilö tai omainen tai hänen laillinen edustaja, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalvelusta vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelun saamiseksi. (Vammaispalvelulaki 3a§). Asiakkaan palvelutarpeen arviointi vahvistaa vammaisen henkilön elämäntilanteen ja yksilöllisen elämäntilanteen huomioimisen. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden taikka useamman asiantuntijan arvioon. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan tilanteet ja ympäristöt, joissa hän tarvitsee apua tai selviytyy omin avuin. (Anttila, T., Kanniainen, T., Korkeala, N., Koski, M., Kähkönen, N., Lindberg, L., Ruuskanen, M., Seppälä, A, 2012.)
 - Omaishoidon tuen asiakkaalle on laadittava yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Tämä liitetään omaishoitosopimukseen. Tällä suunnitelmalla varmistetaan, että omaishoito yhdessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa turvaa hoidettavalle riittävät palvelut. Vammaispalveluiden viranhaltija selvittää asiakkaalle setelin arvon ja asiakkaan omavastuun. Asiaksmaksulailta maksuttomiksi säädettyjen palvelujen kohdalla palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että asiakas saa ostettua tarvitsemansa palvelun. Viranhaltija informoi palvelusetelituottajista, mutta hän ei saa vaikuttaa asiakkaan valintaan.
 - Henkilökohtaisen avun asiakkaalle laaditaan vammaispalvelusuunnitelma, johon merkitään asiakkaan ja työntekijän sopima tavoitetila ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

- Viranhaltijan on informoitava asiakasta asiakastietojen hankkimisesta. Asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot palvelusetelin myöntämistä varten. Viranhaltijan on kerrottava: ”Mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan huolimatta.” Asiakkaalla on oikeus katsoa tietojaan halutessaan.
 - Viranhaltijan on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, asiakasmaksut (omaishoidon lakisääteisten vapaapäivien asiakasmaksu yli 16-vuotiaat (11,30€/vrk).
 - Kunta ei ole sopimusosapuoli palvelusetelijärjestelmässä, vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
 - Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalvelujen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Internet-sivuilla on oltava nähtävissä tiedot palvelujen tuottajista, heidän tuottamista palveluista ja palvelujen hinnoista.
 - Palvelusetelituottaja tulee poistaa luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai hän omasta halustaan pyytää poistamista luettelosta.
- ***Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset***
 - Palvelut, joita ostanne yksityisiltä palveluntuottajilta palvelusetelillä ovat: omaishoidon lakisääteiset vapaat (tuntihoito) ja henkilökohtaisen avun pienet tuntimäärät ja enintään kuukauden pituiset sijaisuudet.

- Kunta voi hyväksyä palveluntuottajat joko kilpailuttamalla tai hyväksymällä palveluntuottajat asetettujen kriteereiden mukaisesti. Esitän peruspalvelukeskus Aava – liikelaitoksen vammaispalveluille hakuprosessia ympäri vuoden palvelusetelituottajista palvelusetelillä myönnettäviä palveluja varten. Kaikissa teemahaastatteluissa ilmeni, että palvelusetelituottajat kunta hankkii hakuprosessin kautta.
- Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.
- Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja palveluun ja palveluntuottajan toiminnan tulee vastata sitä tasoa, mitä kunnan vastaavalta toiminnalta edellytetään.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan keskeistä sovellettavaa lainsäädäntöä toiminnassaan.
- Palveluntuottajan toiminnan laatuksikriteereitä ovat: toiminnan toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma, riittävä henkilöstö, kelpoisuusvaatimukset, toiminnan vastuhenkilö nimettyinä, toimintayksikön terveydelliset, eettiset ja esteettömyysseikat on huomioitu, tarkoituksenmukaiset toimitilat ja asiakaspalauttejärjestelmä.
- Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluiden toimistosihteeri laittaa setelirahat palvelusetelituottajan tilille. On huolehdittava loma-ajat ynnä muut yllättävät tilanteet, että rahaa siellä tilillä on. Palveluntuottaja laskuttaa peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluita ja vammaispalvelut laskuttaa omaishoidon tuen saajalta yli 16- vuotiaalta omavastuuosuuden. Asiakkaalla on oikeus käyttää kaikki myönnettyt setelit.

Käyttämätön osuus palveluseteleistä palautuu setelin myöntäneen yksikön tilille.

Tässä kehittämishankkeessa tammikuussa 2014 tehdyssä kyselytutkimuksessa kysyttiin: ”Mikäli palveluseteli otettaisiin käyttöön, miten haluaisitte teitä tiedotettavan asiasta?” Suurin osa omaishoidon tuen sekä henkilökohtaisen avun asiakkaista halusi heitä tiedotettavan palveluseteli mahdollisuudesta henkilökohtaisesti. Tämä tapahtuisi asiakkaan palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. Palveluohjaus on erittäin tärkeää. Asiakas haluaa tulla henkilökohtaisesti kuuluksi. Loviisassa, Kouvolassa ja Lahdessa oli lähdetty pikku hiljaa liikkeelle palvelusetelin suhteen. He halusivat nähdä palvelusetelin edut ja hyödyt, ennen kuin laajentavat. Peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluissa palvelusetelin voisi ottaa pikku hiljaa käyttöön.

Peruspalvelukeskus Aavalla on neuvonta ja palveluiden valvontavelvollisuus hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laadun suhteen ja rahoitusvastuu, vaikka peruspalvelukeskus Aavan vammaispalvelut eivät ole enää tässä vaiheessa sopimusosapuoli.

9.2 Palvelusetelin toimintamallin swot-analyysi

Tässä kehittämishankkeessa teimme swot-analyysin kehittämispäivässä 18.2.2014 kehittämishankkeen loppupuolella käyttäen hyväksi palvelusetelin toimintamallia. Teimme analyysin saadaksemme ideoita tulevaan toimintamalliin. Swot-analyysin lyhenne tulee sanoista vahvuudet (Strengths), heikkoudet (Weaknesses), mahdollisuudet (Opportunities) ja uhat (Threats). Näistä sisäisiä tekijöitä ovat vahvuudet ja heikkoudet ja ulkoisia tekijöitä ovat mahdollisuudet ja uhat. Vahvuuksia tulisi vahvistaa ja niitä tulisi hyödyntää jatkossakin. Heikkouksia ei pystytä poistamaan kaikkia, mutta niiden vaikutusta tulee pyrkiä lieventämään suunnitelmalla toimintaa uudelleen. Hyvällä suunnittelulla voidaan välttää uhkaavat karikat. (Silfverberg 2007, 31- 33). KUVIOSSA 3 on esitelty swot-analyysimme tuotos.

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> vammaispalveluissa asiakkaan erityistarve voitaisiin ottaa paremmin huomioon palveluohjausta tehostamalla on mahdollista parantaa palvelusuunnitelmien kustannustehokkuutta asiakas ja työntekijä voivat arvioida palvelutarpeen ja tason yhteistyössä asiakkaiden valinnanvapaus lisääntyisi ja mahdollisuudet palveluntuottajan valitsemiseen voisi parantaa asiakastyytyväisyyttä (mikä palvelu sopii kullekin) vammaispalveluissa palveluseteli keventää työntekijän työtä vammaispalveluissa palveluseteli lisää palveluiden saatavuutta ja joustavuutta vammaispalveluissa palveluiden hintojen läpinäkyvyys sekä palveluiden sisältö tulisi avoimemmaksi. Tämä voimistaisi ja laajentaisi palveluvalikkoa, sekä vahvistaisi asiakkaiden osallisuutta ja estäisi syrjäytymistä. Itsemääräämisoikeus peruspalvelukeskus Aava –liikelaitoksen vammaispalveluiden asiakkaat voivat hakeutua syrjäseuduilta palveluseteliasiakkaiksi, jos palvelua ei ole 	<ul style="list-style-type: none"> palvelujen toimintavarmuus kuntayhtymän kustannuslaskenta, setelin arvon määrittäminen tuo lisätyötä, valvonta, rekisterin ylläpito rajoitettu soveltuvuus toteutuuko tasa-arvoisuus, valinnanvapaus palveluntuottajia on vähän
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> vammaispalvelujen asiakkaiden aktivoituminen asiakkaalla lisää vaikutus- ja valinnanmahdollisuutta toimintamalli edistää hyvinvointia kuntayhtymä monipuolistaa palvelunsa ja kustannustehokkuus paranee Aava –liikelaitos edistäisi alueellaan työllisyyttä palveluvalikon lisääntyminen lisää työpaikkoja seudullinen yhteistyö lisää asiakastyytyväisyyttä työntekijän oma tyytyväisyys vähentää menoja 	<ul style="list-style-type: none"> palvelujen organisointiongelmia palvelusetelin hinnoitteluun liittyvät ongelmat ja kysymykset peruspalvelukeskus Aavan johdon ja työntekijöiden asenneongelmat palveluseteliä kohtaan ja hallinnoinnin ongelma sähköisen asiointijärjestelmän kehittämättä jättäminen jos palveluntuottajia on vähän, ei lähdetä liikkeelle -prosessi talon sisällä leviää käsiin, määrärahat loppuu -asiakkaat eivät halua lähteä mukaan oman kunnan vajaakäyttö valvontavaikeus ohjeet kattaviksi - palvelutarpeen ennakoitavuus prosessin joustavuus (sisäinen ja ulkoinen) kustannusten kasvu

KUVIO 3. Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen vammaispalveluiden toimintamallin Swot-analyysi

Palvelusetelimallin vahvuudet

Toimintamallin tärkein vahvuus olisi asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen. Tämä näkyisi siinä, että asiakkaan erityistarve voitaisiin ottaa huomioon paremmin palvelua järjestettäessä. Palvelun järjestämiseen olisi enemmän malleja; palveluseteli olisi niistä yksi vaihtoehto. Jos asiakas asuu syrjässä keskustasta, niin palvelua on usein hankala järjestää pienissä tuntimäärissä. Palvelusuunnitelmien

tekoa tehostamalla saataisiin kustannushyötyjä. Asiakkaan palvelun tarpeet olisivat koottuna kokonaisvaltaisesti. Kaikissa teemahaastatteluissa ilmeni, että asiakkaalla oli palvelusetelijärjestelmässä valinnanvapaus palvelunsa suhteen. Palveluntuottajia pitäisi olla mieluummin enemmän kuin kolme, jotta tämä toteutuisi. Palveluseteli keventää viranhaltijan työtä varsinkin, jos asiakkuus on jo olemassa. Palveluseteli lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja joustavuutta. Asiakkailta valinnanvapauden lisääntymisen myötä myös itsemääräämisoikeus lisääntyy palvelunsa suhteen. Peruspalvelukeskus Aavan hinnat tulisivat läpinäkyvimiksi asiakkaille, koska yksityisillä palveluntuottajilla pitää olla hinnat näkyvissä.

Palvelusetelimallin mahdollisuudet

Palvelusetelijärjestelmässä asiakkaan oma aktiivinen osuus palvelun järjestämisessä kasvaisi. Hän valitsisi palveluntuottajansa valikossa olevista. Toimintamalli edistäisi asiakkaan hyvinvointia; valinnanvapautta, palvelu olisi joustavampaa ja asiakaslähtoisempää. Palvelusetelijärjestelmästä hyötyisivät peruspalvelukeskus Aavan alueella olevat yrittäjät palveluntuottajina ja peruspalvelukeskus Aava lisäisi yrittäjyyttä alueellaan ja työllisyyttä. Teemahaastattelussa ilmeni, että palvelusetelijärjestelmä käynnistyttyään säästää viranhaltijan aikaa.

Palvelusetelimallin heikkoudet

Palvelusetelijärjestelmän tulee olla toimintavarma. Kaikkien osapuolien on tehtävä saumatonta yhteistyötä. Palvelusetelituottajia tulee olla riittävästi. Teemahaastattelussa ilmeni, että palvelusetelituottaja oli joutunut kieltäytymään palvelusta, koska hänellä ei ollut resurssia siihen. Viranhaltijan on hyvä tarkastaa palvelusetelituottajan resurssi, ennen kuin myöntää palvelusetelin. Palveluseteli ei sovi kaikille asiakkaille ja asiakkaalla on lain mukaan oikeus kieltäytyä setelistä. Asiakkaiden tasa-arvoisuus ei toteudu palvelusetelijärjestelmässä johtuen heidän erilaisista palvelun tarpeistaan. Henkilökohtaisessa avussa ja omaishoidon tuessa palveluseteli on tasasuuruinen, joten siinä ei ole eriarvoisuutta. Omaishoidontuessa peritään yli 16-vuotailta asiakasmaksu (11,30€/vrk).

Palvelusetelimallin uhat

Palvelusetelijärjestelmässä suuri uhka on hinnoitteluun liittyvät kysymykset ja ongelmat. Palveluiden hinta pitää määrittää sellaiseksi, että palveluntuottajat lähtevät mukaan toimintaan. Lahdessa palveluntuottajat eivät olleet hyväksyneet henkilökohtaisen avun tuntihintaa, vaan lautakunta oli joutunut nostamaan hintaa. Palvelun hinta ei saa nousta liian korkealle, jotta kunta voi ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta palvelua budjetoinnin mukaisesti. Työnjaon tulee olla organisaatiossa selvä; päätöksenteot, valvonta, rahaliikenne kunnan ja palvelusetelituottajien kesken. Kaikki palveluseteliin liittyvien ohjeiden tulisi olla selkokieliisiä.

Palvelusetelimallin riskien hallinta

Riskien hallinnassa on mietittävä taloudellinen kannattavuus ja kunnan palveluiden tuotteistaminen. Hyvän suunnittelun ja muiden kuntien toimintaa vertaisseuraamalla voidaan pienentää riskejä. Palvelusetelijärjestelmän hallinnointi on mietittävä. Palveluntuottajien tulee kerätä asiakaspalautetta ja reklamaatioita on seurattava säännöllisesti. Kuntien käytänteitä palvelusetelijärjestelmissä vertaisarvioimalla löydetään oikeanlainen toimintamalli käyttöön. Toiminnan tulisi olla avointa ja informoinnin selkeätä. Tällöin riskit tunnistettaisiin paremmin. Kunnan viranhaltijoiden tulee kiinnittää huomiota palveluohjaukseen. Tämän avulla löydetään potentiaaliset asiakkaat ja näin saadaan kustannushyötyjä. Nämä kaikki riskien hallinnat tulivat esiin teema-haastatteluissa.

Palvelusetelijärjestelmän hyödyt näkyvät pidemmällä aikavälillä selkeästi käytännössä. Kaikissa teema-haastatteluissa tuli selkeästi esille, että henkilökohtaisen avun pienissä tuntimäärissä ja sijaisuuksissa palveluseteli helpottaa sekä avustettavan että kuntayhtymän sosiaalityöntekijän arkea. Avustettava voi soittaa palveluntuottajalle ja saada tarvitsemansa avun häneltä.

Palvelusetelijärjestelmä tukee parhaimmillaan palvelutuotannon rakenteiden uudistamista. Asiakkaiden valinnanvapaus ja asiakaskeskeisyys lisääntyvät nykyiseen toimintamalliimme verrattuna esimerkiksi henkilökohtaisen avun palvelussa. Asiakas saa itse valita palveluntuottajan. Asiakkaiden valinnan-

vapautta valita palveluntuottaja oli jarruttanut teemahaastattelu kaupungeissa vähäinen palvelusetelituottajien määrä vammaispalvelujen puolella. Kouvolassa henkilökohtaisen avun piirissä oli kahdeksan asiakasta, jotka valitsivat kolmesta palvelusetelituottajasta palvelunsa tuottajan. Lahdessa henkilökohtaisen avun palveluseteli asiakkaita oli alle 10 asiakasta ja kaksi palvelusetelintuottajaa. Molemmat kaupungit olivat lähteneet varovasti liikkeelle palvelusetelin käytössä.

10 KEHITTÄMISHANKKEEN POHDINTA

10.1 Kehittämishankkeen pohdinta ja arviointi

Kehittämistyöllä on strateginen merkitys organisaatioissa. Prosessiarvioinnista saa välineitä ja se auttaa kehittämisprosessin seuraamisessa, ohjaamisessa, dokumentoinnissa ja prosessin ymmärtämisessä. Arvioinnissa on tärkeitä oppimisen ja arviointitiedon hyödyntäminen. (Seppänen-Järvelä 2004, 3.) Kehittämistehtävän arvioinnin tulee jatkua koko kehittämisestä toteutuksen ajan, jolloin tarvittaessa kehittämisestä etenemistä voi ohjailta kohti kehittämisestä päämäärää. (Seppänen-Järvelä 2004, 9- 10). Tavoitteita ei voi mitata samalla lailla koko projektin ajan, vaan ne vaihtelevat kehittämisprojektiin aikana. Samoin tavoitteiden asettaminen saattaa olla ongelma. (Seppänen-Järvelä 2004,31.) Loppuarviointia ei pitäisi tehdä ilman prosessiarviointia, koska tarvitaan tietoa prosessin kulusta toimintamallin saamiseksi. (Seppänen-Järvelä 2009,27).

Sonnichsenin (2000) mukaan organisaation sisäisen arvioinnin avulla voidaan kyseenalaistaa organisaatiossa vallitsevia ennakkokäsityksiä, väärinymmärryksiä ja vinoumia. (Sonnichsen 2000,2). Hän määrittelee sisäisen arvioinnin seuraavasti: Sisäinen arviointi on systemaattinen prosessi, jonka avulla voidaan kerätä ja analysoida tietoja luotettavasti. Prosessin avulla tutkimustyön tulokset saadaan tutkitun organisaation käyttöön. Tulokset myös valaisevat ja helpottavat organisaation päätöksentekoprosesseja. Sonnichsen (2000) painottaa, että sisäinen arviointi on ennen kaikkea käytännöllisesti orientoinut tutkimussuuntaus. Sen tarkoituksena on parantaa organisaation toimintakykyä. (Sonnichsen 2000,3.)

Arvioinnin valintamenetelmiin vaikuttavat monet tekijät. (Seppänen-Järvelä 2004,25). Tässä kehittämisprojektiin arviointiin vaikuttavat aiheen valinta, vammaispalvelutiimin ajankäyttö ja osaaminen. Palveluseteli osoittautui haastavaksi kehittämiskohteeksi vammaispalvelutiimissämme. Se ei ollut varsinaisesti substanssiosaamistamme. Tämä viivytti myös kehittämisprojektiin aikataulua. Kaikki tieto piti etsiä ja omaksua. Tästä vastuun kantoi kehittämisprojektiin kehittäjä. Tiedon omaksumista auttoi lainsäädännön, omaishoidontuen ja

henkilökohtaisen avun teorian tunteminen ja käytännön tunteminen. Tieto syventyi vammaispalvelutiimeissä ja kehittämispäivissä. Ryhmässä oli voimaa. Ongelma oli siinä, miten se linkittyy palveluseteliin ja kehittämishankkeeseen? Kehittäjän olisi pitänyt pohjustaa tätä kehittämishanketta hankkeen alussa enemmän. Vammaispalvelutiimissämme hankkeen alku oli jähmeä, mutta parani kehittämishankkeen edetessä. Tällainen kehittämishanke vie aikaa, mutta se tuo hyviä puoliakin esiin. Esimieheni laittoi palvelusetelin vammaispalvelutiimin esityslistalle kerran kuukaudessa. Tämä osoittautui hyväksi keinoksi. Työmme on hektistä ja jokainen päivä on erilainen uusine asiakkaineen. Mielestäni teimme sen, mihin käyttämämme aika riitti. Kehittämishanketta kehitettiin vammaispalvelutiimeissämme maaliskuusta 2013–toukokuuhun 2014 ja kahdessa kehittämispäivässä 4.12.2013 ja 18.2.2014, jossa muokkasimme kyselylomaketta ja menimme läpi palvelusetelin käyttöönottoon liittyvän mallin ja teimme swot-analyysin. Jokainen vammaispalvelutiimin jäsen teki palvelusetelin swot-analyysin itsenäisesti ja lopuksi kokosimme tulokset yhteen. Tämän kehittämishankkeen parantia olivat benchmarkingkäynnit teemahaastattelun merkeissä Loviisassa, Kouvolassa ja Lahdessa. Nämä käynnit teimme parityöskentelyinä.

(Karvinen 1993) on luonnehtinut sosiaalityötä reflektiiviseksi ammattikäytännöksi, jossa työntekijän asiantuntijuus muodostuu teoriasta ja käytännöstä. Näin voi ajatella palvelusetelistäkin. Teoriaa tunsimme jonkin verran, mutta palvelusetelin konteksti piti opetella. Reflektio tuo esille omat havainnot, ajattelun ja tunteet. (Toikko & Rantanen 2009, 51.) Tässä kehittämishankkeessa kehittäjälle reflektoinnilla oli suuri merkitys. Kehittämisen reflektiivisyys korostuu prosessorientoituneessa hankkeessa. Uutta tietoa syntyy jatkuvasti toiminnan aikana. Kehittämishanke tulisi suunnitella johdonmukaisesti, koska se lisää sen luotettavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 58.) Hankkeen suunnitelma oli tehtynä, mutta se muuttui ja muotoutui matkan varrella. Kehittämishankkeeseen osallistujien on hyväksyttävä toiminnan muuttuminen. Opittu tieto ja kokemukset ohjaavat kehittämistä. Siinä voidaan käyttää peilinä muun muassa teoreettisia käsitteitä ja vuorovaikutusta, joihin peilaan tätä kehittämishanketta. (Toikko & Rantanen 2009, 50 -51.) Kehittämishanke oli kehittäjällä koko ajan mielessä ja reflektointia tapahtui koko kehittämishankkeen aikana suunnittelusta arviointiin. Arvioinnin tehtäviä ovat uuden toimintatavan konkreettisten vaikutusten, lähikehityksen

vyöhykkeen ja suunnitellun toimintamallin sekä kehittämisprosessin, syklin ja interventioiden arviointi (Engeström 1995,154). Kehittämishankkeen kehittäjän on siedettävä epävarmuutta, jatkuvia muutoksia ja ristiriitoja (Toikko & Rantanen 2009, 53.) Kehittämishankkeen alkuvaiheessa kehittämissanke haki uomiaan. Pari kehittämispäivää oli lopputuotoksen kannalta erittäin tärkeitä. Palvelusetelin toimintamallin käyttöönoton läpikäynti auttoi toimintamallin syntymiseen. Käyttöönoton toimintamallin tekeminen olisi vienyt huomattavasti enemmän aikaa vammaispalvelutiimiltä.

Yksi laadunkehittämisessä käytettävistä arviointimenetelmistä on itsearviointi (Mäkisalo 1999, 106). Itsearviointi on työyhteisön yksilöiden suorittamaa ja tässä kehittämissankeessani tulen arvioimaan omaa osuuttani. Se on käsitysteni, tietotaitojeni ja asenteideni pohdintaa. Itsearvioinnin avulla pystyn tiedostamaan sellaisia asioita, jotka muuten saattaisivat jäädä huomiotta (Mäkisalo 1999, 106 - 108.) Kehittämissankeen kehittäjä ei tiennyt hankkeen alussa palvelusetelistä kovin paljoa. Teoreettisen viitekehyksen rakentaminen oli iso työ ja termien omaksuminen. Luin paljon kaikenlaista kirjallisuutta palvelusetelistä ja hankkeen keskivaiheilla oli palkitsevaa huomata, että osasin yhdistää asiakokonaisuuksia yhteen. Kehittämissankeen läpivieminen oli työläs urakka työn ohessa. Mielestäni kehittämissanke oli rakenteellisesti vaikeampi hahmottaa kuin perinteinen tutkimuksellinen työ.

Tässä kehittämissankeessa tiedonkeruuta tapahtui koko hankkeen ajan. Luin paljon palveluseteliä käsittelevää kirjallisuutta. Tutustuin useiden kaupunkien palvelusetelisivustoihin internetissä. Teemahaastattelujen avulla saimme arvokasta tietoa palvelusetelin toimivuudesta. Kyselytutkimuksen avulla kartoitimme asiakkaittemme kiinnostusta palveluseteliä kohtaan. Havainnointi oli erittäin tärkeitä koko prosessin ajan niin palveluseteliä koskevan kirjallisuuden kuin suullisenkin tiedon suhteen. Reflektointia tapahtui koko ajan. Palveluseteli oli alitajunnassa koko kehittämissankeen ajan ja kehitti ideoita työstettäväksi.

Tiedotus sujui sähköpostien kautta hyvin. Jokainen vammaispalvelutiimin jäsen oli ajan tasalla. Yllättävän vähän sain heiltä kehittämissanketta koskien sähköposteja, mutta toisaalta työmme hektisen luonteen vuoksi en ole yllätynyt. Otin aina esille, että minulle voi laittaa ideoita, kommentteja ynnä muuta.

Kehittämishankkeena tekemämme palvelusetelin toimintamalli on tuonut palvelusetelin kontekstin tutuksi vammaispalvelutiimissämme. Varsinkin benchmarkingkäynnit olivat antoisia ja kokemuksina ainutlaatuisia. Siinä oppi palveluseteliprosessin ydinasiat. Saimme luotua uusia kontakteja benchmarkingin periaatteiden mukaan. Kehittämishankkeen arvioinnin kohteet ovat esitettynä (KUVIO 4).



KUVIO 4. Kehittämishankkeen arvioinnin kohteet (Mukaiillen Toikko & Rantanen 2009,28).

10.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Toikko & Rantasen (2009, 128) mukaan kehittämistoiminnan tulee olla vastuullista. Kehittämishankkeen kehittäjän on pyrittävä luotettaviin tuloksiin. Tähän pyrin kaikessa toiminnassani. Keskeisiä luotettavuuden mittareita ovat: vakuuttavuus ja johdonmukaisuus. Kehittämishankkeen kehittäjän on huolellisesti ja läpinäkyvästi kuvattava tutkimusaineiston keräämistä ja analysoitava sitä. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Luotettavuuden osatekijä on toimijoiden sitoutuminen. Tämä vaikuttaa paljon hankkeen toteutumiseen. Tulosten virhemahdollisuus kasvaa, jos sitoutuminen ei ole johdonmukaista. (Toikko & Rantanen 2009, 124). Tässä kehittämishankkeessa jouduttiin miettimään tavoitetta. Onko se käyttöönoton toimintamalli vai toimin-

tamalli? Käyttönoton toimintamalli on laajempi kuin toimintamalli. Kehittämishankkeeseen käyttämämme aika riitti toimintamallin kehittämiseen. Tässä kehittämishankkeessa oli toimintatutkimuksellisia piirteitä ja siksi oli mahdollisuus hankkeen aikana tehdä uusia valintoja edellisen syklin tuottaman tiedon perusteella. (Toikko & Rantanen 2009, 30.)

Kehittämishankkeen luotettavuutta voidaan tarkastella triangulaatiolla. Se tarkoittaa eri menetelmien ja aineistojen käyttämistä samassa tutkimuksessa. Tässä kehittämishankkeessa se tarkoitti benchmarkkauksen, teemahaastattelujen, kyselytutkimuksen, havainnoinnin ja sähköpostin käyttämistä. Triangulaation avulla saimme monipuolisempaa tietoa palvelusetelijärjestelmästä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 143- 145.)

Kehittäjäposition analysointi on keskeinen kehittämishankkeen arvolähtökohtien analysoinnissa. Minulla oli kehittäjän ja työkaverin rooli kehittämishankkeessa. Selvää ristiriitaa ei ilmennyt kehittämishankkeen aikana, mutta ulkopuolisena voisi olla helpompi tehdä kehittämishanketta. Kehittämishankkeessa oli huomioitava myös asiakkaiden näkökulma kyselytutkimuksessa ja teemahaastatteluissa. Tässä kehittämishankkeessa niitä suunniteltaessa otettiin huomioon eettiset periaatteet. (Toikko & Rantanen 2009, 129.)

Kehittämishankkeen kehittäjän tulee pitää lupauksensa tutkimuskohteidensa jäsenille. Hain kaksi tutkimuslupaa; peruspalvelukeskus Aavalta (2012) ja Lahden kaupungilta (2013). Olen sitoutunut siihen, että en riko vaitiololupausta ja salassapitovelvollisuutta. Olen säilyttänyt tutkimusaineistoni niin kuin tutkimuslupaa hakiessani olen luvannut. Yksilöiden, ryhmien ja paikkakuntien tulisi säilyä tuntemattomina. Hyvä tapa on luetuttaa raportti siihen osallistuneilla ennen julkaisua. Lähetän kehittämishankkeen raportin teemahaastatteluissa olleille haastateltaville luettavaksi ja kommentoitavaksi ennen tämän julkaisemista. (Vilkkä 2006, 113-115.)

Luotettavuuden mittareina voidaan käyttää tutkimusmenetelmiä, tutkimusprosesseja ja tutkimustuloksia. Lukija pitää saada vakuuttuneeksi tuotoksesta ja sen käyttökelpoisuudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 121.) Tämän kehittämishankkeen tuotosta tarkastelen kehittämistulosten näkökulmasta. Näiden kannalta

käyttökelpoisuus tarkoittaa tulosten siirrettävyyttä. Tämä on kehittämistoiminnassa ratkaiseva kohta. (Toikko & Rantanen 2009, 125- 126.)

10.3 Kehittämishankkeen jatkokehittämisehdotukset

Tässä kehittämishankkeessa kehitetty palvelusetelin toimintamalli on syntynyt ainutkertaisesti organisaatiossamme. Kehittämistulokset ovat kontekstisidonnaisia. Kehittämishankkeessa tuotetun tiedon perusteella olen tehnyt ehdotukseni peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen palvelusetelin toimintamalliksi omaishoidon tuen lakisääteisiin vapaisiin ja henkilökohtaiseen apuun. Tässä kehittämishankkeessa kehitetty palvelusetelin toimintamalli on muissakin organisaatioissa käyttökelpoinen. (Toikko & Rantanen 2009, 126.)

Kuntien taloustilanne on huonontunut jatkuvasti viime vuosina. Sillä on hyvin merkittävä osuus siihen, miten kuntien palveluita jatkossa kehitetään. Budjetoidut rahamäärät eivät lisäänty, vaan yhä pienemmillä määrärahoilla on järjestettävä palvelut laadukkaasti. Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos ostaa palvelusetelillä laadukkaasti tuotettuja palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta. Kunta-alalla on myös kilpailtava ja luotava asiakkaille positiivinen kuva Aavan toiminnasta. Laatuun liitetyt vaatimukset voivat perustua asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin, lakeihin ja sopimuksiin. Asiakkaalla ja omaisilla on tarpeita ja odotuksia, kunnalla taloudellisia ehtoja, työyhteisöllä omia tavoitteita ja ammattieettiset käsitykset hyvästä laadusta. Nämä kaikki luetellut tahot edellyttävät laadukasta ja pitkäjänteistä kehittämistyötä palvelusetelin käyttöönoton yhteydessä. (Holma 2003, 66.)

Jatkokehittämisehdotuksena on käyttöönoton toimintamalli, mikä on selkeä jatkumo tälle hankkeelle. Se on isompi prosessi ja sitä hanketta kehittäisi tulevaisuudessa projektinvetäjä. Palveluseteli lisäisi asiakkaiden valinnanmahdollisuutta palvelunsa suhteen peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluissa ja se helpottaisi henkilökohtaisen avun palvelussa työntekijän työtä myös.

Aina on joku organisaatio jossain, joka on ratkaissut samat ongelmat ja tehnyt ne hyvin. Siksi benchmarking oli oiva valinta palvelusetelin kehittämismenetelmäksi tässä kehittämishankkeessa. Benchmarking sisältää oivan yhteistyömallin ja käyt-

töönoton toimintamallia luotaessa se olisi oiva valinta kehittämismenetelmäksi. Seudullinen yhteistyö kehittyisi ja asiakkaat hyötyisivät yhteistyön hedelmistä; yhtenäinen palvelusetelin konteksti.

LÄHTEET

Aaltonen, E.2005. Omaishoito ja julkinen palvelujärjestelmä. Yhteiskunta-politiikka 70. (4) Helsinki: Stakes.

Anttila, T., Kanninen, T., Korkealla, N., Koski, M., Kähkönen, N., Lindberg, L., Ruuskanen, M., Seppälä, A. 2012. Palveluohjaus ja palvelusuunnittelu.

Valtakunnallinen vammaispalveluhanke, palveluohjaustiimi. [viitattu 26.4.2014].

Saatavissa:

<http://www.eteva.fi/Global/Tiedostot/Eteva/...Palveluohjaus%20diasarja.pdf>

Arnell, J., Kortesoja, M., Laakso, P. & Ojala, J.2009. Toimintatutkimuksen menetelmäopas. Teoksessa Taatila, V. (toim.) 2009. Toimintatutkimuksia.

Esimerkkejä ylemmän turvallisuusosaamisen koulutusohjelman opiskelijoiden tekemistä toimintatutkimusopintojakson tehtävistä. Laurea ammattikorkeakoulun julkaisusarja D6. 7-22. [viitattu 29.3.2014]. Saatavissa:

<http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/d/d06.pdf>.

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734

[viitattu20.4.2014]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>

Autio, A.2013. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Sosiaalityö. Helsingin yliopisto.

[viitattu 17.4.2014]. Saatavissa: [http://](http://www.socca.fi/.../Helsingin_vammaisten_sosiaalityon_palvelusuunnitelmi..)

www.socca.fi/.../Helsingin_vammaisten_sosiaalityon_palvelusuunnitelmi..

Engeström, Y.1995,1998. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita.

Helsinki: Painatuskeskus.

Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. Sosiaali- ja

terveysministeriön julkaisuja 2006:18. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki

2006. [viitattu 13.5.2014]. Saatavissa: [http://](http://www.sosiaaliportti.fi/File/.../vammaispoliittinen+toimintaohjelma.pdf)

www.sosiaaliportti.fi/File/.../vammaispoliittinen+toimintaohjelma.pdf.

Havanka, R.2006. Ostopalvelujen laadun arviointi. Esimerkkinä lasten päivähoito- ja tilintarkastuspalveluiden kilpailuttaminen. Kunnallistalous Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Taloustieteiden laitos. [viitattu 13.3.2014]. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=21185>.

Heikkinen, H.L.T. 2010. Toimintatutkimus-toiminnan ja ajattelun taitoa. Toimintatutkimus-enemmän kuin tutkimusta? Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.) WS Bookwell Oy. Juva 2010. 214- 229.

Heikkinen, H.L.T. & Jyrkämä, J.1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus. 25- 36.

Heinonen, M.2006. Avustaja, omaishoitaja vai kotipalvelu? Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. HAJ-projekti. Vaasa: Oy Arkmedia Ab. 40- 43.

Henkilötietolaki 1999/523 ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset. [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/19990523>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H.2000. Tutkimushaastattelu–teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remus, P. & Salavaara, P.2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki:Tammi 2007.

Holma, T.2003. ITE 2-opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Hotanen, J., Laine, R-O. & Pietiläinen, S.2001. Benchmarking opas. Laatuokeskus. Espoo: Otamedia 2001.

Husso, R. OMPAS 2001–2005. Omaishoidon palveluseteli-projekti. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 2006:1. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Kopio Niini/Painopörssi 2006.

Hämäläinen, K. & Kaartinen–Koutaniemi, M.2002. Benchmarking korkea-
koulujen kehittämisvälineenä. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja
13:2002. Edita Prima OY. Helsinki 2002.

Julkunen, R.2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu.
Helsinki: Stakes.

Juntunen, E. 1.10.2010. Description of the Dutch Personal Budget System. Sitran
selvityksiä. [viitattu 17.4.2014]. Saatavissa:

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksiä-sarja/Selvityksiä%2037.pdf>.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K.2008. Kuntoutuksen perusteet. 1-4.painos. Helsinki:
Werner Söderström Oy.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen
kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma. Työryhmän loppuraportti Sosiaali-
ja terveysministeriö. Helsinki 2014. [viitattu 29.3.2014]. Saatavissa: [http://
www.kuntoutusportti.fi](http://www.kuntoutusportti.fi)

Karjalainen, A.2002. Mitä benchmarking-arviointi on? Teoksessa Benchmarking
korkeakoulujen kehittämisvälineenä? (toim. Hämäläinen, K & Kaartinen-
Koutaniemi, M.) Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 13:2002. Edita.
Helsinki. 10- 20.

Karlöf, B., Lundgren, K. & Edenfeldt Froment, M.2003. Ota oppia parhaista. Te-
hoa vertailuoppimisesta. Jyväskylä: Gummerus.

Kaskiharju, E. & Seppänen, M.2004. Vaihtoehtona palveluseteli. Lahden seudun
viiden kunnan palvelusetelikokeilu. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä
2004:8. Helsinki.

Kivistö, M.2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Tutkimus
vaikeavammaisen osallistumisesta ja osallisuudesta. Sosiaalityön erikoistumis-
opinnot. Ammatillinen lisensiaatin tutkinto. Hyvinvointipalvelujen koulutus-

ohjelma. Lapin yliopisto. Syksy 2011. [viitattu 30.3.2014]. Saatavissa:
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=16b1a702-1dd8-4aOd-8d96>.

Koila, T.2010. Palvelusetelijärjestelmän juridinen viitekehys: sopimukset ja hyväksymiskriteerit. Sitran selvityksiä 27. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra.

Korri, H.2010. Palveluseteli osana omaishoitoa. Eläkeikäisten omaishoitajien kokemuksia palvelusetelin vaikutuksista omaishoitoon. Tampereen Yliopisto. Sosiaalitutkimuksen laitos. Sosiaalipolitiikan pro gradu-tutkielma. [viitattu 13.3.2013]. Saatavissa: http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu_04755.pdf.

Kuluttajansuojalaki 1978/38 [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Kuusinen-James, K.2012. Tuoko palveluseteli valinnanvapautta? Kunnallisalan kehittämissäätöön Tutkimusjulkaisu – sarjan julkaisu nro 68. Vammalan Kirjapaino Oy, Sastamala 2012.

Kuusinen-James, K.2013. Re: Palveluseteli [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Matilainen, E. Lähetetty 11.12.2013.

Könkkölä, K.2006. Itsenäisen elämän mairinnousu. Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. HAJ-projekti. Vaasa: Oy Arkmedia Ab. 18- 24.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 2011/932 2 §.[viitattu 20.4.2014]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>

Laki 24.7.2009/569. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Valtion säädöstietopankki Finlex. [viitattu 22.2.2013]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>.

Laki julkisista hankinnoista (348/2007) 53 -54 § [viitattu 20.4.2014].
Saatavissa:<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070348>

Laki omaishoidon tuesta 1983/937. [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/19830937>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005/272. [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734. [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2007/159. [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. [viitattu 12.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi> > ... > Ajantasainen lainsäädäntö > Vuosi 1987.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922 [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/20110922>

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5.uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto.

Liira, H. 2010. Palveluseteli kuntoutuksen ja apuvälineiden hankinnassa. Sitran selvityksiä. [viitattu 13.3.2014]. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksiä-sarja/Selvityksiä%2023.pdf>.

Liusaari, M.2013. Omaishoitajien käsityksiä ja kokemuksia omaishoidon kotilomituspalvelusta ja muista omaishoitoa tukevista palveluista. Gerontologian pro-gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Liikuntatieteiden tiedekunta.

terveystieteiden laitos [viitattu 8.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:jyv-201306171989>

Marin, B. 2010. Tutkimusrahoitusprosessin kuvaus ja kustannuserittelyn laatiminen tutkimusrahoituksen hakua varten. Laurea-ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK). Opinnäytetyö. [viitattu 13.1.2013]. Saatavissa:

<https://publicatioins.theseus.fi/bistream/handle/10024/23209/MarinaBarbro.pdf?s>.

Melin, T., Koila, T., Tuominen–Thuesen, M. & Uotinen, S. 2012.

Palveluseteliopas. Käsikirja palvelusetelin käyttöönotolle ja hinnoittelulle. KL-kustannus OY. Helsinki 2012.

Mikkola, H.2003. Kansainväliset kokemukset palvelusetelien käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2003:15. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2003. [viitattu 12.2.2014]. Saatavissa: <http://www.pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/palveluseteli/palvsete.pdf>.

Mäkisalo, M. 1999. ”Me teemme sen” - hoitotyöntekijä oman työnsä tutkijana ja kehittäjänä. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Nemlander, A. & Sjöholm, M. Sitra 9.5.2012. Selvitys palvelusetelin käytöstä kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tammi–helmi-kuussa 2012. Suomen kuntaliitto. [viitattu 28.2.2014]. Saatavissa: http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2012/05/20120509_palveluseteli/Palveluseteliraportti_2012.pdf.

Omaishoidon tuki. Opas kuntien päättäjille. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:30. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2006. [viitattu 20.4.2014].

Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/d44409a0-c5b9-4277.../omaishoito+tukipdf>.

Palveluseteli asiakkaan valinnanvapauden vahvistajana. 2011. Vartiainen, P.

Vaasan yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. [viitattu 17.4.2014].

<https://www.vasek.fi/assets/Files/PS-semma.../Vartiainen-28-9-2011.pdf>.

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja.8.2.2011. [viitattu 12.4.2014]. Saatavissa:
http://

www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksiä-sarja/Selvityksiä%2049.pdf.

Palveluseteli. Loviisan kaupunki 2014. [viitattu 12.5.2014]. Saatavissa
http://www.loviisa.fi/fi/palvelut/sosiaalijaterveysp/palveluseteli.

Rauman kaupunki. Palveluseteli sääntökirja 2012. [viitattu 17.4.2014].
http://www.rauma.fi/sosiaali-ja-.../Palveluseteli_saantokirja_2012.doc.

Peruspalvelukeskus Aava 2013. [viitattu 14.1.14]. Saatavissa:

<http://www.phsotey.fi>.

Purhonen, M.2003. Palveluseteli omaishoidossa. Lähellä 2/2003. 20- 21.

Päijät-Hämeen palveluseteliopas. Opas palvelusetelin käyttöönotosta yrittäjille.
[viitattu 17.4.2013]. Saatavissa:

<http://infokanava.ad.phks.fi/yhteisetosiot/sivu.php?id=31158&vy=10014&jo=&ryhma=>.

Päijät- Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijöiden strategia 2009- 2015. [viitattu 9.3.14].
Saatavissa: <http://www.phsotey.fi>

Sonnichsen.R. R. 2000. High Impact Internal Evaluation: A Practitioner`s Guide to
Evaluating and Consulting Inside Organizations. Thousand Oaks: Sage
Publications 2000.

Riddell, S.2008. Direct payments and disabled children and young people: the
service of future? Journal of research in Special Educational Needs. Volume 8,
Issue 3, pages 174-182, October 2008. Article first published online: 20 OCT
2008.Nelliportaali.fi. Helsingin yliopisto. [viitattu 21.4.14] Saatavissa:
http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1471-3802.2008.00112_4.x/full.

Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen, A.2008. Kustannus Oy Duodecim.

Räty, T.2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. 4.täysin
uudistettu painos. Kynnys ry. Vaasa:Arkmedia OY.

Seppänen – Järvelä, R.2003. Prosessiarviointi kehittämissuorissa. Opas käytäntöihin. FinSoc. Helsinki: Stakes.

Silfverberg, P.2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan periaatteet. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Yleinen osa. Valvontaohjelmia 2:2012. Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. [viitattu 15.5.2014]. Saatavissa:http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/o/Sosiaali- ja terveydenhuollon_valvonnan_periaatteet.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:18. Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö, 2006. [viitattu 2.5.2014]. Saatavissa: (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:18. Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö, 2006. [viitattu 2.5.2014]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/.../vammaispoliittinen+toimintaohjelma.pdf>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuorja KASTE 2012- 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2012. [viitattu 2.12.2013]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397...pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2005. Palveluseteli–käyttöopas kotihoitoon. Sosiaali – ja terveysministeriön oppaita 2005:1. Helsinki: Yliopistopaino.

STM. 2011. Palveluseteli. Verkkojulkaisu. [viitattu 14.1.13]. Saatavissa: http://muu.stm.fi/sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/asiakasmaksut/palveluseteli.

Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010 -2015. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. [viitattu 9.4.2014] Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414...pdf.

Terveys 2015 kansanterveysohjelma. [viitattu 13.1.13]. Saatavissa:

<http://www.terveys.fi>.

Terveydenhuoltolaki 2010/1326 [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Toikko, T. & Rantanen, T.2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere university press.

Tuomi, T. & Sarajärvi, A.2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

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

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

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. W Bookwell Oy. Juva 2010.103- 127.

Vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun sääntökirja 2011. Elokuu 2011.

SITRA. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. [viitattu 12.3.2014]. Saatavissa: [http://www.sitra.fi/.../Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun s..](http://www.sitra.fi/.../Vammaispalvelulain_mukaisen_henkilokohtaisen_avun_s..)

Vammaispalveluiden käsikirja 2013. [Viitattu13.1.13].

Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi>.

Valkama, P.2004. Kilpailuneutraaliteetin toteutuminen kuntapalveluiden näennäismarkkinoilla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere 2004.

Vilka, H.2006. Tutki ja havainnoi. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Vilka, H.2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki.

Virtanen, P.2000. Laadun edistäminen projektityössä. Teoksessa U. Jalava & P. Virtanen (toim.) Innovatiiviseen projektijohtamiseen. Helsinki:Tammi. 156- 177.

Virtanen, P.2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Volk, R. & Laukkanen, T. Palvelusetelin käyttö kunnissa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2007:38. SOSIAALI- TERVEYSMINISTERIÖ. Helsinki 2007. [viitattu 4.4.2014]. Saatavissa:

[http://www.ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/.../\\$FILE7palveluseteli_kaytto.pdf](http://www.ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/.../$FILE7palveluseteli_kaytto.pdf).

MUUT LÄHTEET

Oikaisuvaatimusprosessin käsittely Päijät- Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon hallituksen jaostossa. 2014. Peruspalvelukeskus Aava- liikelaitos vammaispalvelut. Prosessikaavio.

LIITE 1

Hei!

Opiskelen ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa Lahden ammattikorkeakoulussa. Olen sosiaaliohjaajana vammaispalveluissa Päijät -Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä peruspalvelukeskus Aava -liikelaitoksessa. Opinnäytetyöni aihe on palvelusetelin toimintamallin luominen peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluiden omaishoidontuen lakisääteiseen vapaaseen ja henkilökohtaiseen apuun. Tarve palvelusetelimallin sovellutuksesta on noussut Aavan erityispalveluiden päälliköltäTämän kehittämishankkeen toimeksiantaja on Peruspalvelukeskus Aava ja kehittämissryhmään kuuluu seitsemän henkilöä peruspalvelukeskus Aavan vammaispalveluista. Hyödynsaajia tässä hankkeessa ovat asiakkaat.

Opinnäytetyössäni on toimintatutkimuksellinen kehitystapa ja kehittämismenetelmänä on vertailukehittäminen eli benchmarking. Tiedonhankintamenetelmänä on teemahaastattelu. Tutkimusluvan opinnäytetyöhöni on myöntänyt LAMK Yamk-tutkinnon osalta ohjaaja, PHSOTEY:n osaltaja

Olen käynyt nettisivuillanne ja huomannut teillä olevan palvelusetelin käytössä muun muassa henkilökohtaisessa avussa. Olemme tehneet (kehittämissryhmässämme=vammaispalvelutiimi) teemahaastattelurungon palveluseteliin liittyen. Lähettäisimme sen teille etukäteen, samoin kuin kuvauksen toiminnastamme. Kysyisin kohteliaimmin, olisiko mahdollista vierailla teillä joulukuussa teemahaastattelun merkeissä? Suunnitelma olisi, että opinnäytetyön tekijä sekä yksi vammaispalvelutiimin jäsenistä tulisi kanssani tapaamaan teitä palveluseteliin liittyen teemahaastattelun merkeissä. Tarkoitus ei ole kysellä asiakasasioita, vaan palveluseteliin liittyvistä asioista. Haastattelu veisi noin puolitoistatuntia. Vastaan mielelläni lisäkysymyksiin opinnäytetyöstäni.

Kiittäen

LIITE 2

TEEMAHAASTATTELU RUNKO

PALVELUSETELIPROSESSI KAUPUNGISSANNE

1. PALVELUSETELIN ALKUVAIHEET

- organisaatorakenne ja oma asemanne siinä?
- milloin palveluseteli otettiin teillä käyttöön?
- missä palveluissa se on käytössä tällä hetkellä ja mistä asti?
- palvelusetelin käyttöönoton tavoitteet?
- kerro sääntökirjan tekemisprosessista?

2. PALVELUSETELIN HAKUPROSESSI

- paperi vai sähköinen versio käytössä?
- asiakkaiden asenne palveluseteliin?
- kun palvelua on haettu, mikä on vähimmäisjärjestelyaika teidän puoleltanne palvelun täytäntöön saamiseksi?
- mitä selvityksiä asiakkaan tulee tehdä?
- miten teette palvelutarpeen arvioinnin?
- teettekö asiakkaalle aina palvelusuunnitelman?
- kuka tekee palvelusetelipäätökset? Sosiaalityöntekijä vai sosiaalihoaja?

3. ASIAKKAAN ASEMA

- asiakasmäärät henkilökohtaisessa avussa ja omaishoidon tuessa?
- kieltäytyvätkö asiakkaat palvelusetelistä?
- palvelusetelilain 13§:n mukaan asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa oikaisuvaatimuksen kunnan/kaupungin toimielimelle – mistä valitetaan?
- toteutuuko asiakkaan valinnanvapaus?

4. PALVELUSETELIN ARVON MÄÄRÄYTYMINEN

- onko teillä käytössä tasasuuruinen vai tulosidonnainen palveluseteli?
- onko hintakattoa?
- miten olette päätyneet/määrittäneet palvelusetelin hinnan?
- omaishoidon tuen ja henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo, jos on käytössä?

5. KUNNAN?KUNTAYHTYMÄN VELVOLLISUUDET

- kilpailutus?
- valvonta?
- rekisterinpito?
- lainsäädäntö?

6. MITÄ KRITEREITÄ ASETATTE PALVELUN TUOTTAJALLE?

- toiminnan laatukriteerit?
- lainsäädäntö?
- toiminnan valvonta?

7. KUNTA PALVELUIDEN TUOTTAJANA VAI YKSITYISET PALVELUNTUOTTAJAT?

- mitä eroa on ostaa palvelu asiakkaalle maksusitoumuksella tai palvelusetelillä? Kumpi on käytössä enemmän?
- palvelusetelin laajeneminen, miten se vaikuttaa kuntien palveluihin mielestänne?
- onko yhteistyö parantunut kuntanne ja yksityisten palveluntuottajien välillä?
- pitäisikö kunnan tuottaa palvelut itse vai ostaa yksityisiltä?
- oletteko säästänyt hallintokuluissa? ja ostopalveluissa?

8. MISSÄ PALVELUSETELI TOIMII JA MISSÄ EI?

- mitä kokemuksia teillä on?
- jos vertaatte toisten kuntien palvelusetelijärjestelmään, miten eroaa?
- palvelusetelin käytön tulevaisuus kunnassanne?

9. HALUATKO OTTAA ESILLE JOTAIN MUUTA PALVELUSETELIIN LIITTYEN?

Hyvä Omaishoitaja ja henkilökohtaisen avun saaja!

Laki palvelusetelistä tuli voimaan 1.8.2009. Tämä laki mahdollistaa kunnan tai kuntayhtymän melkein kaikkien sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisen palvelusetelillä asukkailleen. Tämä laki mahdollistaa siis palvelusetelin käytön myös Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitoksen omaishoidon tuen lakisääteisissä vapaisa ja henkilökohtaisessa avussa.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta päättää sen käyttöönotosta, hankittavista palveluista palvelusetelin avulla ja palveluntuottajien hyväksymisehdoista sekä palvelusetelin arvon. Palveluseteli tarkoittaa kunnan sitoumusta maksaa yksityisestä palvelusta tietty kunnan määrittämä osuus kustannuksista. Tämä ei ole rahallinen etuus ja sitä ei voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteli on tosite, jonka kunta myöntää asiakkaalleen ja palvelusetelin myönnettyään kunta on sitoutunut maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut setelin arvoon asti. Palvelusetelin myöntää palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan sosiaali- tai terveystoimi. Kunnan sosiaalityöntekijä arvioi hakijan oikeuden palveluun. Palveluseteli lisää asiakkaan valinnanvapautta ja joustavuutta palvelujen hankinnassa. **PÄÄTÖSTÄ PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA EI OLE TEHTY, VAAN TÄMÄ ON KYSELYTUTKIMUKSENI TAUSTAKSI SAATEKIRJE.**

Lähestyn Teitä kirjeitse, koska kuulutte Peruspalvelukeskus Aava- liikelaitoksen omaishoidon tuen ja henkilökohtaisen avun saajien piiriin. Täten olette valikoituneet kyselytutkimukseni kohderyhmään. Kyselytutkimuksella kartoitetaan alle 65- vuotiaiden omaishoitajien ja henkilökohtaisen avun saajien halukkuutta ja kiinnostusta palvelusetelin käyttöön.

Kyselytutkimukseni liittyy sosiaali- ja terveystalvan ylemmän ammattikorkeakoulututkiminnon kuntoutuksen opintoihini. Opintojani ohjaa Lahden ammattikorkeakoulun puolesta opettaja..... ja peruspalvelukeskus Aava – liike-

laitoksen puolesta sosiaalipäällikkö Minulle on myönnetty tutkimuslupa kesäkuussa 2013. Asiakastiedot olen saanut peruspalvelukeskus Aava- liikelaitoksen Effica – tietojärjestelmästä. Opinnäytetyöni valmistuu vuoden 2014 aikana.

Kyselylomake on lähetetty kaikille alle 65- vuotiaiden omaishoitajille ja henkilökohtaisen avun saajille Peruspalvelukeskus Aava - liikelaitoksen alueella. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset lähetetään minulle. Kyselytutkimukseen vastaaminen vie kymmenen minuuttia ajastanne. Hävitän vastaukset sen jälkeen, kun olen koonnut vastaukset. Käsittelen vastaukset niin, että kenenkään tunnistaminen ei ole mahdollista.

Vastaaminen on vapaaehtoista, mutta toivon Teidän osallistuvan tutkimukseen. Näin saamme arvokasta tietoa palveluseteliä kohtaan osoittamastanne mielenkiinnosta. Mukana on postimerkillä varustettu vastauskuori, jolla voitte palauttaa kyselylomakkeen. Toivon Teidän vastaavan 20.1.2014 mennessä.

Vastaan mielelläni lisäkysymyksiin Sosiaaliohjaaja.....

.....@phsotey.fi

LIITE 4

KYSELYTUTKIMUS

(ympyröi vastauksesi)

1. HOIDETTAVAN/AVUSTETTAVAN IKÄ

Rengasta oikea vaihtoehto

- a) alle 16 -vuotias
- b) 16 -25 vuotias
- c) 26 – 50 vuotias
- d) 51 – 65 vuotias

2. SUKUPUOLI

- a) nainen
- b) mies

3. MITEN KAUAN OLETTE OLLUT OMAISHOITAJANA TAI HENKILÖKOHTAISEN AVUN SAAJANA? Kirjoita aika

- a) Omaishoitaja
- b) Henkilökohtaisen avun saaja

4. OLETTEKO PITÄNYT LAKISÄÄTEISET OMAISHOITAJAN VAPAAPÄIVÄT SÄÄNNÖLLISESTI?

- a) Kyllä
- b) Satunnaisesti
- c) En pidä lakisääteisiä vapaapäiviä ollenkaan

5. OLETTEKO TYYTYVÄINEN NYKYISEEN PALVELUUNNE?

- a) Kyllä. Miksi?
- b) Ei. Miksi?

6. TOTEUTUIKO MIELESTÄNNE VALINNANVAPAUS KOHDALLANNE, KUN PALVELUA JÄRJESTETTIIN?

- a) Kyllä
- b) Ei

7. HALUATTEKO KUNNAN TOIMIVAN PALVELUIDEN TUOTTAJANA?

- a) Kyllä
- b) Ei

8. ONKO PALVELUSETELI TEILLE TUTTU ASIA?

a) Kyllä

b) Ei

9. JOS PALVELUSETELI OTETTAISIIN KÄYTTÖÖN OMAISHOIDON TUEN LAKISÄÄTEISIIN VAPAAPÄIVIIN JA HENKILÖKOHTAISEN AVUN PIENIIN TUNTIMÄÄRIIN, NIIN OLISITTEKO KIINNOSTUNUT PALVELUSETELIMAHDOLLISUUDESTA?

a) Kyllä

b) Ei

10. MIKÄLI SETELIN ARVO EI VASTAISIKOKONAAN PALVELUN HINTAA OMAISHOIDONTUEN LAKISÄÄTEISISSÄ VAPAISSA, OLISITTEKO VALMIS MAKSAMAAN LISÄÄ?

a) Kyllä

b) EI

11. LISÄISIKÖ PALVELUSETELI VALINNANVAPAUTTANNE?
TEILLÄ OLISI TÄLLÖIN MAHDOLLISUUS VALITA PALVE-
LUN TUOTTAJANNE KUNNAN YLLÄPITÄMÄSTÄ PALVE-
LUTUOTTAJIEN REKISTERISTÄ

a) Kyllä

b) Ei

12. OLETTEKO KIINNOSTUNUT PALVELUSETELISTÄ?

a) Kiinnostaa

b) Ei kiinnosta

13. MIKÄLI PALVELUSETELI OTETTAISIIN KÄYTTÖÖN,
MITEN HALUAISITTE TEITÄ TIEDOTETTAVAN ASIASTA?

a) henkilökohtaisesti

b) tiedotustilaisuudessa

c) muu, mikä?

14. KERTOKAA, MITÄ TIEDÄTTE TAI OLETTE KUULLUT
PALVELUSETELISTÄ?