

Kaisa Aare-Puff

PALVELUSETELIN HYÖDYT JA HANKALUUDET
PALVELUNTUOTTAJAN NÄKÖKULMASTA, CASE:
SOSIAALIALAN PALVELUASUMINEN

Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysjuridiikan suuntautumisvaihtoehto
2012

PALVELUSETELIN HYÖDYT JA HANKALUUDET PALVELUNTUOTTAJAN NÄKÖKULMASTA, CASE: SOSIAALIALAN PALVELUASUMINEN

Aare-Puff, Kaisa
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2012
Ohjaaja: Huhtinen, Taina
Sivumäärä: 44
Liitteitä: 2

Asiasanat: palveluseteli, sosiaaliala, asumispalvelut, palveluasuminen

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin palvelusetelin tuomaa muutosta palveluntuottajan näkökulmasta. Kyselytutkimuksella haluttiin selvittää erilaisten palveluntuottajien kokemusta palvelusetelistä. Samalla haluttiin myös saada selville, onko palveluseteli tuonut toivottua yhteistyötä enemmän palveluntuottajien ja kunnan välillä. Lisäksi palveluntuottajille tehdyllä kyselyllä haluttiin saada selville, miten palveluntuottajat kehittäisivät palveluseteliä. Tutkimukseen osallistui Terveys- ja Sosiaalialan Yrittäjät - TESO ry:n sellaisia jäsenyrityksiä, jotka toimivat valituilla alueilla ja paikkakunnilla, joissa on käytössä palveluseteli. TESO ry on valtakunnallinen edunvalvontajärjestö terveys- ja sosiaalialan yksityisille palveluntuottajille. Jäseniä sillä on yhteensä yli 300.

Tammikuun 2012 lopussa lähetettiin ensin esitieto kyselytutkimuksesta ja muutaman päivän päästä sähköinen kysely valituille palveluntuottajille. Tutkimuksella kerättiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tietoa palveluntuottajilta. Jokainen vastaaja sai vastata kyselyyn anonyymisti.

Tutkimuksen perusteella voitiin todeta, että kriittisimmiksi asioiksi palvelusetelin käyttöönotossa palveluntuottajat kokivat palvelusetelin arvon ja jaossa olevien setelien määrän. Myös palveluntuottajalle liian suuria riskejä jättävien palvelusetelin sopimusehtojen koettiin vaikeuttavan palvelusetelituottajaksi ryhtymistä ja tuottajana toimimista. Tutkimuksen mukaan näyttäisi siltä, että palvelusetelituottajaksi ryhdytään, jos paikkakunnalla on palveluseteli saatavilla ja palveluntuottajalla on vapaata kapasiteettia. Palveluntuottajista etenkin naiset ovat kiinnostuneita ryhtymään palvelusetelituottajiksi ja näkevät niissä mahdollisuuksia. Tutkimuksesta päätellen palvelusetelikulttuuri on hyvällä alulla.

Kyselytutkimus antaa myös viitteitä siitä, että palvelusetelistä saataisiin toimivampi, jos tehostettaisiin yhteistyötä ja keskustelua kuntien sekä palveluntuottajien välillä. Pitäisi lisätä sitä lain hengenkin vaatimaa kanssakäymistä ja jatkaa palvelusetelin kehitystyötä yhdessä tuottajien ja tilaajien kanssa. Pitäisi luoda tavat mitata setelin tuomaa säästöä, mitata ja varmistaa palvelusetelillä ostettavan palvelun laatua ja luoda mahdollisuuksia siihen, että alueelle syntyisi lisää palvelutuotantoa. Näin saataisiin lisää palveluntuottajia ja siten lisää valinnan mahdollisuuksia asiakkaalle.

THE BENEFITS AND DIFFICULTIES OF A SERVICE VOUCHER FROM THE SERVICE PROVIDER'S POINT OF VIEW, CASE: SOCIAL SERVICE HOUSING

Aare-Puff, Kaisa
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
December 2012
Supervisor: Huhtinen, Taina
Number of pages: 44
Appendices: 2

Keywords: service voucher, social services, residential services, service housing

In this thesis, the change that the taking-up of service vouchers brought with it was studied from the service provider's point of view. The service providers' experience of service vouchers was investigated using a survey. At the same time, the aim was also to find out if the use of service vouchers had increased the desired cooperation between service providers and the municipality. In addition, the thesis aimed at finding out how service providers would develop service vouchers. Entrepreneurs belonging to TESO ry (the association for entrepreneurs in the social and healthcare sector) who work at chosen areas and places where service vouchers are used participated in the research. TESO ry is a national lobbying organization for private health and social service producers and has altogether over 300 members.

At the end of January 2012, pre-information of the survey and, a few days later, the electronic survey, was sent to the selected service providers. The survey collected both qualitative and quantitative information about the service providers. Each respondent had a chance to reply to the survey anonymously.

Based on the results of the thesis, it can be concluded that voucher service providers felt the most critical issues when starting to use service vouchers were the value of service vouchers and the amount of service vouchers that are distributed. Service vouchers that leave too big risks to the service provider were also mentioned as barriers to becoming a service provider or operating as a service provider. According to the thesis, it seems becoming a service provider is more likely if there is a service voucher available locally, and if a service provider has free capacity. Especially women are interested in becoming service voucher providers and see possibilities in it, and it can be said that the service voucher culture has taken a good start.

The results of the thesis also suggested that service vouchers would serve their purpose even better if cooperation and discussion between the service providers and the municipality would be improved. As the law also says, communication and continuous development of the service voucher system together with the producers and the subscribers should be increased. Ways to measure service vouchers' increased savings should be developed and the experienced quality of the service vouchers should be measured and ensured. Also, prerequisites for providing services should be created. This would increase the number of service providers and thus provide the customers with more choice.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ.....	9
3	PALVELUSETELIN KÄYTTÖ SOSIAALIPALVELUISSA.....	11
3.1	Palveluseteli kunnan näkökulmasta.....	12
3.1.1	Palveluseteli tehostetussa palveluasumisessa.....	14
3.1.2	Palvelusetelin hinnoittelu ja arvo.....	15
3.2	Palveluseteli asiakkaan näkökulmasta.....	17
3.3	Kansalaisten mielipiteitä palvelusetelistä.....	20
4	PALVELUNTUOTTAJANA PALVELUSETELILLE.....	22
4.1	Yksityiset sosiaalipalvelut.....	22
4.2	Toiminnan luvanvaraisuus.....	23
4.3	Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit.....	24
4.4	Palvelusetelin hyväksyminen palveluntuottajan kannalta.....	25
5	KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	26
5.1	Käytettävät menetelmät ja aineiston kerääminen.....	26
5.2	Tutkimuksen tavoite ja ongelmat.....	28
5.3	Kyselytutkimuksen toteutus ja tulosten luotettavuuden arviointi.....	28
5.4	Aineiston analysointi.....	29
5.5	Kyselytutkimuksen tulokset.....	30
5.6	Vastaukset avoimiin kysymyksiin.....	33
6	YHTEENVETO KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSISTA.....	36
6.1	Paikkakunnan, yritysmuodon ja yrityksen iän merkitys.....	36
6.2	Sukupuolen ja palveluntuottajan iän merkitys.....	37
6.3	Palveluntuottajien kokemukset palvelusetelistä.....	38
6.4	Palveluseteli yhteistyön ja kanssakäymisen lisääjänä.....	38
6.5	Kokemukset palvelusetelistä asiakkaan valinnanmahdollisuuksien lisääjänä....	39
6.6	Palvelusetelin toimivuuden kehittäminen.....	40
7	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA TULEVAISUUDENNÄKYMIÄ.....	41
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Asumispalvelut ovat kehittyneet huomasti 2000-luvulla. Muutos on ollut suurin siinä, miten paljon ihmisiä on laitoshoidossa ja paljonko hoidetaan avohoidon asumispalveluissa tai omassa kodissaan erilaisin tukitoimin. Yksi hoidon järjestämisen mahdollisuus on palveluseteli ja sen käyttäminen palvelujen hankinnassa. Palveluntuottajat voivat hakeutua palvelusetelituottajiksi ja näin laajentaa mahdollisuuttaan tuottaa palveluja niillä paikkakunnilla, joilla seteli on otettu käyttöön. Palveluseteli on koettu siinä määrin erityiseksi, että sen käyttöä on ohjattu omalla lailla. Palvelusetelilain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saataavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Sillä ei kuitenkaan ole muutettu kuntien velvoitteita järjestää asukkailleen sosiaali- ja terveydenhuoltoa, vaan annettiin yksi vaihtoehto järjestämistavalle.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää vastauksia palvelusetelivaihtoehdon mahdollisesti tuomaan muutokseen palvelun tuottamisessa. Työssä tarkastellaan asiaa sosiaalialan palveluntuottajan näkökulmasta. Opinnäytetyössä kartoitettiin palveluntuottajien kokemusta palvelusetelistä. Tehdyllä tutkimuksella haluttiin selvittää, onko palveluntuottajien mielestä setelissä tai palvelusetelituottajaksi pääsemisessä ongelmakohtia.

1.1 Taustaa palvelusetelille

Suomen perustuslain mukaan jokaisella suomalaisella on oikeus sosiaaliturvaan. Lain 19 pykälän nojalla jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja yhteiskunnan taholta tulevaan huolenpitoon. Sosiaalipalvelujen tuottaminen on perinteisesti kuulunut julkiselle sektorille. Vuoden 1993 valtiosuusuudistus määritteli sosiaalipalvelujen järjestämisen entistä selkeämmin kuntien tehtäväksi. Lain mukaan kunnat voivat toteuttaa järjestämisvastuunsa joko tuottamalla palvelut itse, yhdessä muiden kuntien kanssa tai ostamalla ne ulkopuoliselta tuottajalta. Uudistettu valtiosuuslaki mahdollisti sosiaalipalvelualan rakennemuutoksen, mikä ilmeni muun muassa 1990-

luvun lopulla ja 2000-luvun alussa yritysten ja järjestöjen palvelutuotannon kasvuna. (Kettunen 2010, 8.)

Kunnat vastaavat sosiaalihoitolain (710/1982) mukaan sosiaalipalvelujen järjestämisestä sekä toimeentulotuen antamisesta ja sosiaalisen luoton myöntämisestä. Lisäksi kuntien tehtävänä on sosiaaliturvaetuuksia ja niiden käyttöä koskeva ohjaus ja neuvonta sekä sosiaalisten olojen kehittäminen ja sosiaalisten epäkohtien poistaminen. Kuntien ja kuntayhtymien menoista noin neljäsosa menee päivähoidon ja lastenhoidon tukien, vanhusten ja vammaisten sekä muiden sosiaalipalveluiden järjestämiseen. Sosiaalipalveluita ovat myös erilaisten asumispalvelujen järjestäminen silloin, kun henkilö ei selviydy itsenäisestä asumisesta, mutta ei ole kuitenkaan laitoshoidon tarpeessa. (Suomen Kuntaliiton www-sivut 2012)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä tuli voimaan 1.8.2009 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009). Palvelusetelilain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Uudistuksella ei kuitenkaan muutettu kuntien velvoitteita järjestää asukkailleen sosiaali- ja terveydenhuoltoa, vaan annettiin yksi vaihtoehto järjestämistavalle. Kotona annettavissa palveluissa käytettävien palvelusetelien arvosta säädetään edelleen sosiaalihoitolaissa ja kansanterveyslaissa. Palvelusetelilakia sovelletaan kuntien järjestämiin sosiaali- ja terveystalouteihin. (Suomen Kuntaliiton www-sivut 2012)

Laki mahdollistaa lähes kaikkien sellaisten sosiaali- ja terveystalouteiden järjestämisen palvelusetelillä, jotka kunnan tai kuntayhtymän kuuluu asukkailleen järjestää. Laki mahdollistaa siis palvelusetelin käytön myös erilaisten sosiaalialan asumispalvelujen hankinnassa. Lain tarkoituksena on lisätä asiakkaan mahdollisuutta valita itse sekä parantaa erilaisten asumispalvelujen saatavuutta ja edistää kaikkien alalla toimivien ja tarvittavien osapuolten yhteistyötä. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle ja kunta päättää mihin palveluihin se antaa setelin. Palveluntuottajan on täytettävä tietyt kriteerit päästäkseen palvelusetelituottajaksi. (Koila 2010, 10-11.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tekijä toimii itse sosiaalialalla. Hän on toiminut sosiaalialalla yrittäjänä useita vuosia ja tuottanut tehostettua asumispalvelua. Tekijä tuntee palvelut ja niiden tuottamisprosessin hyvin. Hän on kiinnostunut erilaisten tuottamistapojen tuomista mahdollisuuksista ja palvelusetelijärjestelmän kehittämisestä toimivammaksi. Hän on toiminut myös alan järjestössä aktiivijäsenenä yli kymmenen vuotta ja nähnyt läheltä alan kehittyvän.

Opinnäytetyön tutkimus on tehty TESO ry:lle eli Terveys- ja Sosiaalialan yrittäjäyhdistykselle. Terveys- ja Sosiaalialan Yrittäjät - TESO ry on terveys- ja sosiaalialan yksityisten palvelutuottajien valtakunnallinen edunvalvontajärjestö, yksi Suomen Yrittäjien toimialajärjestöistä. Yhdistys on toiminut vuodesta 1995 edistäen korkealaatuista yrittäjyyttä sosiaali- ja terveysalalla. ”Pyrimme lisäämään yhteiskunnan, viranomaisten ja päättäjien tietämystä alan yrittäjien asemasta. Olemme panostaneet yritysten toimintaedellytysten ja -ympäristön kehittämiseen sekä vaikuttamaan alaa koskeviin päätöksiin. Osallistumme alaa koskevaan lainsäädäntövalmisteluun ja opetushallituksen työryhmien kautta vaikutamme alan koulutuksen kehittelyyn.” (TESO ry: n www- sivut 2012.)

Yhdistyksellä on yli kolmesataa jäsenyritystä ja ne työllistävät yhteensä yli kolmetuhatta henkilöä. Jäsenyritykset tuottavat palveluja erilaisille asiakasryhmille, mm. kehitysvamma-, mielenterveys-, ja senioripalveluja sekä kotihoitoa, päivähoitoa, lastensuojelua, päihde- ja huume kuntoutusta, fysioterapiaa, työnvälitystä, työnohjausta, koulutusta ja konsultointia. (TESO ry:n www-sivut 2012.)

Kyselytutkimuksen kysymykset laadittiin yhteistyössä TESO:n toiminnanjohtajan, Marjo Röngän, kanssa. Kyselytutkimuksen vastaajat olivat TESO:n jäseniä ja heidät on valittu sen mukaan, että he tuottavat sosiaalialan asumispalveluita ja toimivat valituilla paikkakunnilla, joissa on käytössä palveluseteli. Valittuja paikkakuntia olivat Espoo, Helsinki, Hämeenlinna, Lahti, Oulu ja Tampere. Sopivia palveluntuottajia oli alueella 35 kappaletta ja heille kaikille lähetettiin kysely.

Opinnäytetyössä tutkittiin palvelusetelin mahdollisesti tuomaa muutosta sosiaalialan tehostettua palveluasumista tuottavan palveluntuottajan näkökulmasta ja palveluntuottajien kokemusta palvelusetelistä. Opinnäytetyön kyselyllä haluttiin myös selvittää, onko palveluntuottajien mielestä setelissä tai palvelusetelituottajaksi pääsemisessä ongelmakohtia.

- koetaanko palveluseteli hyväksi vai hankalaksi?
- lisääkö seteli palvelujen saatavuutta?
- miksi palveluntuottaja on liittynyt tai ei ole liittynyt palvelusetelituottajaksi?
- miten palveluseteliä pitäisi kehittää, jotta se palvelisi paremmin palveluntuottajaa?

Opinnäytetyössä pyrittiin myös selvittämään, onko palveluseteli tuonut toivottua ja jopa lain hengessä olevaa yhteistyötä lisää palveluntuottajien, eri toimijoiden ja kunnan välille. Miten palveluntuottajat kokevat tämän? Opinnäytetyön kyselyllä pyrittiin selvittämään myös miten erilaisista lähtökohdista olevat palveluntuottajat kokevat palvelusetelin.

Lisäksi kyselyllä pyrittiin saamaan selville, kokevatko erilaiset tuottajat saaneensa hyötyä tai apua palvelusetelistä eri asioissa ja koetaanko se eri asioissa hankalana ja toiminnan sujumista heikentävänä.

Varsinaisina tutkimuskysymyksinä olivat

- Oletteko hakeutuneet sosiaalialan tehostetun asumispalvelun palvelusetelituottajaksi?
- Oletteko kokeneet saavanne hyötyä palvelusetelistä?
- Oletteko kokeneet jotain haittoja palveluseteliin liittyen?
- Onko seteli mielestänne edistänyt yhteistyötä ja kanssakäymistä palveluntuottajan ja kunnan välillä?
- Avoin kysymys seurasi jokaisen varsinaisen kysymyksen jälkeen selvittämään mitä tai miksi?
- Lisäksi avoin kysymys: ”Miten kehittäisitte palveluseteliä toimivammaksi?”

Kyselyn taustamuuttujakysymyksillä pyrittiin löytämään vastaus seuraaviin kysymyksiin:

- Onko merkitystä sillä, kauanko on toiminut palveluntuottajana?
- Onko palveluntuottajan sukupuolella merkitystä asiassa?
- Tai onko palveluntuottajan iällä merkitystä siihen, miten hän kokee palvelusetelin?
- Miksi palveluseteli ei ole tuottanut niin paljon valinnanmahdollisuuksia kuin luultiin?
- Miten palveluntuottajat itse kehittäisivät seteliä?

Opinnäytetyön kyselytutkimus tehtiin yhteistyössä TESO Ry:n kanssa. Kyselytutkimus tehtiin sähköisenä ja vastaajat olivat TESO:n jäseniä.

2 KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja, 4).

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa kunta. Asumispalveluja järjestetään myös vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain, kehitysvammalain perusteella. Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat eri syistä tukea, ohjausta ja palveluja asumisensa järjestämiseen. (Sosiaali- ja Terveysministeriön www-sivu 2012.)

Palvelun tuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja on sitoutunut täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n

mukaiset yleiset ehdot, joita tuottajaksi hyväksytylle on asetettu. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja, 5.)

Palvelusetelillä tässä yhteydessä tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveystalouden palveluja ja tässä työssä tutkittavaa sosiaalityön tehostettua palveluasumista. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja, 4.)

Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan laajasti kunnan hyvinvointipalvelujen kokonaisuutta. Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan muutakin kuin toimeentulon turvaamista. Tarkoitetaan kunnan vastuulla olevaa tehtävää sosiaalisten ongelmien ehkäisyssä, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitämisessä sekä ihmisten omatoimisuuden tukemisessa oman elämänsä hallinnassa. Joitain sosiaalipalveluja tarvitsee melkein jokainen kansalainen jossain elämänkaarensa vaiheessa. (Sosiaali- ja Terveysministeriön www-sivut 2012)

Tehostettu palveluasuminen on asumispalvelua, jossa koulutettu henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Tehostetun asumispalvelun antaminen on luvanvaraisista. Tehostettua palveluasumista järjestetään paljon apua, tukea, hoivaa ja valvontaa tarvitseville henkilöille. Tehostetun palveluasumisen yksiköissä asukkailla on oma huone tai asunto ja lisäksi yhteisiä tiloja. Vanhusten ja erityisryhmien palveluasumisesta on olemassa laatusuositukset, joita palveluntuottajien tulee noudattaa. Laatusuosituksissa otetaan kantaa esimerkiksi asukkaan huoneen kokoon ja yhteisten tilojen määrään. Myös henkilökunnan määrään ja osaamiseen on määritelty kriteerejä. (Sosiaali- ja Terveysministeriön www-sivut 2012.)

Tilaaaja-tuottajamallilla tarkoitetaan julkisten palvelujen tuotannon organisoimista niin, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan toisistaan. Tilaajana toimii julkinen taho ja tuottajana toimii julkinen tai yksityinen palvelun tuottaja tai kolmas sektori. Tilaaaja-tuottajamalli voi olla myös julkisen organisaation sisäinen ohjausmalli. Tilaaaja määrittää ostettavan palvelun ja sen laadun sekä järjestää tarjouskilpai-

lun. Palvelun tuottaja tai ne palvelun tuottajat, joiden palvelu on kokonaistaloudellisesti edullisinta, saa tilauksen. Tilauksia säädellään siviilioikeudellisin sopimuksin. (Työ- ja elinkeinoministerön www-sivut 2012)

Toimintayksikköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan asiakkaalle yksityisen sosiaalialan asumispalveluita (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922, 3 §).

3 PALVELUSETELIN KÄYTTÖ SOSIAALIPALVELUISSA

Asumispalvelut ovat kehittyneet huimasti 2000-luvulla. Muutos on ollut suurin siinä, miten paljon ihmisiä on laitoshoidossa ja paljonko hoidetaan avohoidon asumispalveluissa tai omassa kodissaan erilaisin tukitoimin. Ikääntyneiden laitos- ja asumispalveluissa oli vuoden 2009 lopussa 12,1 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä. Säännöllistä kotihoitoa sai 11,4 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä. Molempien kattavuudet ovat laskeneet 2000-luvulla, vaikka asiakasmäärät ovatkin kasvaneet. Omaishoidon tukien sijaan on lisääntynyt 2000-luvulla selvästi: asiakasmäärät ovat kasvaneet melkein 70 prosenttia. Omaishoidon tuella hoidettujen osuus 75 vuotta täyttäneistä on noussut 3,0 prosentista 4,1 prosenttiin. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2012.)

Sitran Kuntaohjelman palvelusetelihankkeessa on kartoitettu palvelusetelin käyttöä ja käyttöönoton kokonaiskuvaa kuntahaastatteluin. Alkuvuodesta 2011 tehdyn kyselyn ja haastatteluissa saatujen tietojen mukaan 111 kuntaa käyttää palveluseteliä 338 eri palvelussa. Palveluseteliä käyttäviä kuntia on arviolta noin 10–15 prosenttia enemmän kuin kyselyn ja haastatteluin on saatu selville. Aikaisempien selvitysten perusteella kyselyn tuloksista puuttuvien kuntien palvelusetelin käyttö kohdistuu tukipalveluihin, kotipalveluihin ja omaishoitajien vapaapäiviin. Sitran julkaisemalla kunta-kohtaisella taulukolla halutaan kannustaa kuntia ilmoittamaan Sitran palveluseteli-hankkeelle palvelusetelin käytöstä. (Ylönen 2011.)

SITRA:n teettämän tammikuun 2011 kyselyn mukaan 120 kuntaa suunnitteli palvelusetelin käyttöönottoa ja käytön laajentamisesta uusiin palveluihin, erityisesti terveyspalveluihin ja palveluasumiseen. Tällä hetkellä 94 kuntaa ja kuntayhtymää käyttää palveluseteliä sosiaalipalveluissaan. Käyttöönottoa tai käytön laajennusta suunnittelee 86 kuntaa ja kuntayhtymää. Kotipalvelujen ja omaishoidon palvelujen lisäksi uusi ja vahvasti kasvava palvelusetelin käyttökohde on palveluasuminen, suunnitelmissa ovat erityisesti tehostettu palveluasuminen ja vammaisten palveluasuminen. Palveluasumisen palveluseteli on käytössä 15 kunnassa ja kuntayhtymässä, ja käyttöönoton suunnitelmia on peräti 64:ssä. (Ylönen 2011.)

Tampereen kaupunki otti palvelusetelin käyttöön tehostetussa palveluasumisessa ke-säkuun alusta. Kaupunki valmisteli oman pilottinsa osana Sitran rahoittamaa palvelusetelihanketta. Vanhuspalvelujen pilotissa määriteltiin sääntökirja eli palvelujen tuottajien hyväksymiskriteerit ikäihmisten asumispalveluihin ja kotipalveluihin. (Sitran www-sivut 2012.)

3.1 Palveluseteli kunnan näkökulmasta

Palveluseteli on yksi kuntien käytettävissä olevista palveluiden järjestämistavoista – ei kustannusten korvausjärjestelmä eikä oma itsenäinen palvelunsa. Kunta päättää mitä järjestämistapaa tai tapoja käytetään kyseisessä kunnassa. Jotta eri järjestämisvaihtoehtoja voidaan arvioida, kunnan on päätöksenteon pohjaksi tarpeen selvittää muun muassa oman toiminnan kustannukset ao. palveluissa, asiakasmaksujen määrätymisperusteet ja maksutulojen osuus nykyisistä kustannuksista sekä palvelusetelillä järjestettävän palvelun kustannukset kunnalle ja asiakkaalle. Palvelusetelijärjestelmän hallinnoinnista syntyy kunnalle kustannuksia, jotka on syytä ottaa huomioon eri vaihtoehtoja arvioitaessa. (Koila 2010, 6-8.)

Mikäli kunta järjestää palveluja palvelusetelillä, kunta osoittaa talousarviossa ja -suunnitelmassa voimavarat palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin. Lisäksi kunta hyväksyy palvelusetelin toimintaperiaatteet kunnassa kuten, mihin palveluihin palveluseteliä käytetään, mikä on palvelusetelin arvo, missä laajuudessa ja mistä lukien palveluseteli otetaan käyttöön. Kunta hyväksyy ne yksityiset palvelujen tuottajat, joi-

den palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunta voi joko hyväksyä kaikki hyväksymisedellytykset täyttävät palveluntuottajat tai rajoittaa palveluntuottajien määrää kilpailuttamalla palveluntuottajat julkisista hankinnoista annetun lain mukaisesti esimerkiksi laadullisilla perusteilla. Käytettäessä palveluseteliä palvelujen järjestämistapana ei kunnan ja palveluntuottajan välille muodostu sopimussuhdetta. (Suomen Kuntaliiton www-sivut 2012.)

Palveluseteliyrittäjät valitaan hyväksymismenettelyllä yrittäjän palvelusetelihakemuksen perusteella. Kaikki hakemuksessa mainitut ehdot ja voimassaolevat säädökset täyttävä palveluntuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin. (Tampereen kaupungin www-sivut 2012.)

Lakisääteisten kriteerin ohella kunta erikseen asettaa omia hyväksymisedellytyksiä, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, taikka palvelujen määrään tai laatuun. Kunnan asettamien vaatimusten tulee olla palveluntuottajia syrjimättömiä ja perustua puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin. Palveluntuottajan hyväksyminen tulee peruuttaa, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Hyväksyminen tulee peruuttaa myös silloin, jos palveluntuottaja sitä pyytää. (Koila 2010,71-73.)

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelun tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla esimerkiksi kunnan toimipisteissä. Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai

hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston www-sivut 2012.)

3.1.1 Palveluseteli tehostetussa palveluasumisessa

Kun kuntalainen ei enää selviydy itsenäisestä asumisesta ja hänelle ilmenee mahdollinen tarve tehostettuun palveluasumiseen, hän tai hänen edustajansa voi tehdä hakemuksen kunnan sosiaalitoimistoon asumispalvelun sijoituksista vastaavalle henkilölle. Kun hakemus on tehty, hänelle tehdään kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi mahdollisesta tehostetun palveluasumisen tarpeesta. Jos henkilö täyttää palvelunpääsyyn vaadittavat kriteerit, hänet sijoitetaan tehostetun palveluasumisen yksiköön tai hän jää odottamaan paikan vapautumista. Niissä kaupungeissa, joissa on otettu käyttöön palveluseteli sosiaalialan asumispalveluissa, hän voi saada setelin ja valita asumispalvelupaikkansa hyväksytyjen tuottajien joukosta itse. Kaupunki voi siis järjestää tehostettua palveluasumista kaupungin omana toimintana, kaupungin omassa tehostetun palveluasumisen yksikössä, hankkimalla niitä yksityisiltä palvelujen tuottajilta kilpailutuksen perusteella esim. puitesopimuksella tai palveluseteliksi hakeutuneilta tuottajilta palvelusetelin avulla. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Vastauksia kansalaisten kysymyksiin, 2-5.)

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelutarpeen arvioinnissa todettuun hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan mahdollisesti tarjoamia palveluita kuten esimerkiksi fysioterapiapalveluita tai vaikkapa jalkahoitoa. Asiakas maksaa itse erikseen myös vuokran ja ateriamaksun, sekä mahdollisen omavastuusuuden eli tuottajan vuorokausihinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen sekä muut mahdolliset kustannukset. (Koila 2010, 15-17)

Koska tehostettu palveluasuminen on avopalvelua, palvelujen järjestämisessä ei ole kyse pelkästään tehostetun palveluasumisen järjestämisestä vaan samalla kaikkien muidenkin asiakkaan tarvitsemien sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä. Asiakkaalla on oikeus tarvitessaan käyttää julkisia terveystalveluja, kuten kaikilla muillakin kuntalaisilla, hänellä on oikeus perusterveydenhuoltoon ja siihen liittyviin kunnan palveluihin. Tämän vuoksi kunnat edellyttävät usein asumispalvelun tuottamista palvelusetelin myöntäneessä kunnassa tai sen välittömässä läheisyydessä esim. naa-

purikunnassa. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012, Vastauksia kansalaisten kysymyksiin, 5.)

3.1.2 Palvelusetelin hinnoittelu ja arvo

Kunnissa valmistellaan parhaillaankin päätöksiä siitä, missä muodoissa ja laajuudessa ja millä keinoin palveluseteli otetaan käyttöön. Huomiota pitäisi kiinnittää siihen, miten palvelusetelin käyttö toteutetaan, jotta toimitaan hyvien käytäntöjen mukaisesti. Kuntalaisten sosiaalisen yhdenvertaisuuden tulee olla johtava periaate kaikessa sosiaalipalvelussa. Vaarana on, että palvelusetelin hinnoittelun seurauksena asiakkaiden omavastuuosuus voi nousta liian korkeaksi ja tällöin kansalaisten yhdenvertaisuus vaarantuu. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012, Vastauksia kansalaisten kysymyksiin, 5.)

Palveluseteliuudistuksen myötä lainsäädännöstä poistettiin asiakasmaksun ja palvelusetelin välinen kytkös. Aiemman lain mukaan asiakkaan maksettavaksi jäänyt omavastuuosuus ei saanut ylittää vastaavasta palvelusta perittyä kunnallista asiakasmaksua. Koska tämä kytkös on nyt poistettu, lisääntyy asiakkaan valinnanvapaus ja hän voi halutessaan ostaa tarpeisiinsa paremmin soveltuvia kalliimpia palveluita (Koila 2010, 24)

Palvelusetelin hinnoittelun elementit:

- Palvelun hinta = Palveluntuottajalle palvelusta maksettava hinta, joka muodostuu kunnan maksamasta osuudesta (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan maksamasta osuudesta (asiakkaan omavastuu)
- Palvelusetelin arvo = kunnan maksama osuus palvelun hinnasta. Arvo voi olla sidottu asiakkaan tuloihin (tulosidonnainen) tai kaikille asiakkaille yhtä suuri (tasasuuruinen)
- Asiakkaan omavastuu = asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta
- Hintakatto = palvelusta palveluntuottajalle maksettava enimmäishinta, johon sisältyy kunnan maksama osuus ja asiakkaan omavastuu
- Markkinahinta = palvelusta palveluntuottajalle maksettava hinta, joka määräytyy markkinoiden ehdoilla. (Patronen 2010.)

Palvelusetelin arvoa määritettäessä kunnan on otettava huomioon eri osapuolten näkökulmat. Jotta palvelusetelijärjestelmä toimii ja tavoitellut hyödyt toteutuvat on palvelusetelin omavastuun oltava asiakkaalle kohtuullinen. Palvelusta palveluntuottajalle maksettavan hinnan tulee olla sellainen, että se kiinnostaa palveluntuottajaa ja luo edellytyksiä markkinoiden kehittymiselle. Kunnan tehtävänä on luoda tasapuoliset toimintaedellytykset markkinoilla toimiville palveluntuottajille ja palvelusetelijärjestelmän tulee olla kunnalle pidemmällä aikavälillä kustannusneutraali tai kokonaiskustannuksia alentava. Kunnan kannattaa myös tarkistaa hinnoitteluperusteensa säännöllisin väliajoin sekä arvioida valitsemansa hinnoitteluvaihtoehdon toimivuutta ja sopivuutta. Markkinoiden tila ja kilpailuolosuhteet sekä palveluntuotannon kustannukset saattavat muuttua. Tällöin ei aiemmin tehty päätös hinnoittelupolitiikan vaihtoehdosta kenties olekaan enää se ainut oikea (Melin, Tuominen-Thuesen & Koila 2010, 8).

Palvelusetelin arvo voi siis olla tasasuuruinen tai se voi olla riippuvainen asiakkaan tuloista. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta on annettava päätös asiakkaalle. Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo siten, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus (Koila 2010, 11).

Palvelusetelilaissa on vielä kunnan vastuun osalta todettu, että kunta on velvollinen suorittamaan palvelun tuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan tapauksissa joissa asiakkaan ja palveluntuottajan keskenään sopima hinta olisi pienempi kuin myönnetyn palvelusetelin arvo (Koila 2010, 17).

Palvelusetelin arvoa on puolestaan korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös (Koila 2010, 17). Päätöksestä on mahdollista tehdä ensivaiheessa kirjallinen oikaisuvaatimus palvelun järjestämisestä vastaavalle kunnan monijäseniselle toimielimelle. Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta an-

tamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen (Koila 2010, 19).

Palvelusetelissä ei ole asiakasmaksua. Asiakas maksaa mahdollisen palveluntuottajan hinnan ja myönnetyn palvelusetelin arvon välisen erotuksen omavastuuosuutena. Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon määrittämisessä huomioidaan yksityisten palveluntuottajien, joilta kaupunki ostaa palveluja, vuorokausihintataso (Koila 2010, 24).

Palvelusetelin maksimiarvo vuonna 2011 on esimerkkitapauksessamme 98,00 euroa/vuorokausi.

Palvelusetelin arvo esimerkissä on tulosidonnainen ja arvo määräytyy tulojen mukaan taulukossa esitetyllä tavalla:

Esimerkki:

Nettotulot/kk	Palvelusetelin arvo
0 – 1100 euroa	98,00 euroa
1101 – 1600 euroa	93,00 euroa
1601 – 2000 euroa	83,00 euroa
2001 – 2500 euroa	78,00 euroa
2501 - 3000 euroa	68,00 euroa
yli 3000 euroa	58,00 euroa

3.2 Palveluseteli asiakkaan näkökulmasta

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000), säätelee asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollon eri toimintamuodoissa. Lailla säädetään keskeisistä sosiaalihuollon asiakkaan kohteluun liittyvistä periaatteista. Lain tarkoituksena on selkiinnyttää ja yhtenäistää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta (Koila 2010, 29).

Asiakas on sosiaalihuollossa yhä tärkeämpi itseään koskevaan päätöksentekoon

osallistuva yksilö, jonka tarpeet, mielipiteet ja kokemukset on otettava huomioon. Lain tavoitteena on turvata asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollon käyttäjänä. Tässä laissa ei kuitenkaan säädetä velvollisuudesta sosiaalihuollon järjestämiseen ja sosiaalihuollon voimavarojen osoittamiseen eikä asiakkaan oikeuksista saada erilaisia palveluja ja etuuksia (Koila 2010, 28)

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin ja on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle. Lisäksi palveluseteli ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Asiakkaalle laaditaan yhdessä hänen kanssaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja se tarkistetaan aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella asiakkaalle ei kuitenkaan synny oikeutta vaatia siihen sisältyviä palveluja. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston www-sivut 2012.)

Asiakkaan palveluihin hakeutuminen tapahtuu samalla tavalla kuin muitakin järjestämistapoja käytettäessä. Palvelun saannin edellytysten arvioinnin suorittaa kunta, joka tekee myös päätöksen palvelun järjestämisestä. Palvelun järjestäminen perustuu sosiaalihuollossa hallintopäätökseen. Lisäksi tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle (Koila 2010, 16).

Kunnalla on informointivelvoite suhteessa asiakkaaseen. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakkaan on puolestaan annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarpeelliset tiedot. Näitä tietoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan tulotiedot tulosidonnaisen palvelusetelin yhteydessä. Asiakasta on myös informoitava häntä koskevien tietojen käsittelystä. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012, Tehostetun palveluasumisen sääntökirja, 4-5.)

Asiakas voi kieltäytyä hänelle myönnetystä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palvelua järjestettäväksi palvelusetelillä. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Vastauksia kansalaisten kysymyksiin 2010, 6.)

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee palveluntuottajan järjestelmässä olevien hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Asiakas voi myös käydä tutustumassa palveluntuottajaan ja asuntoihin paikanpäällä. Kun hän on valinnut palveluntuottajan, hän tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on aina myös mahdollisuus kantelun tekemiseen. (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja, 16-18.)

Palveluseteli on tarkoitettu kaikille sosiaali- ja terveystalouksien palveluja tarvitseville henkilöille, jonka kotikunnassa on otettu käyttöön palveluseteli palvelujen hankinnassa. Setelin saaminen edellyttää, että kunnallisen sosiaalihuollon edustaja arvioi henkilön palvelun tarpeen ja määrittelee asian kiireellisyyden. Palvelusetelin saa asuinkunnan sosiaalivirastosta ja muista kunnan palveluyksiköistä, joista myös saa lisätietoja palvelusetelistä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluseteleitä myönnetään määrärahojen puitteissa, mikä tarkoittaa sitä, että palvelusetelipäätöstä voi joutua odottamaan. Palvelusetelipäätöstä tehtäessä otetaan huomioon palveluseteliä hakevan

henkilön ympärivuorokautisen asumistarpeen kiireellisyys samoin kriteerein kuin, jos henkilö odottaisi paikkaa kaupungin järjestämään palveluun. (Koila 2010, 14-15.)

Koska palvelusetelin avulla järjestetyissä palveluissa on kyse kunnan järjestämistä palveluista, on laissa selvyiden vuoksi vielä säädetty, että samalla henkilöllä ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta mahdolliseen omavastuuosuuteen (Koila 2010, 19). Palveluseteli on saajalleen tuloverotuksessa veroton etuus. Palveluseteliään ei voi siirtää toiselle henkilölle eikä sitä voi myöskään muuttaa rahaksi. Palvelusetelin omavastuuosuuden osalta on vielä selvyiden vuoksi todettava, ettei se ole palvelusetelin saaneen henkilön verotuksessa kotitalousvähennykseen oikeuttava meno. (Suomen Kuntaliiton www-sivut 2012.)

Palvelusetelijärjestelmän käyttöä rajoittava tekijä on asiakkaan kyky käyttää valinnanvapauttaan. Mikäli asiakas ei ole oikeustoimikelpoinen eikä hänellä ole laillista edustajaa, ei palvelusetelin käyttö ole mahdollista. (Koila 2010, 21.)

3.3 Kansalaisten mielipiteitä palvelusetelistä

Kansalaisten ottaminen mukaan palvelusetelin kehittämiseen facebookin ja muun sosiaalisen median kautta, on tuonut sosiaali- ja terveysalan palvelujen käyttäjät yhteiseen kehitystyöhön palvelusetelin äärelle. Tämä on tärkeää, sillä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja palvelujen käyttäjien ideat siitä mihin palveluseteliä tulisi ensisijaisesti käyttää eroavat jonkin verran toisistaan. Yhteinen kehitystyö lisää myös osapuolten ymmärrystä siitä, ettei kaikkea voikaan saada. Valintoja joudutaan tekemään. Yhdessä tekeminen ja kehittäminen antaa myös mahdollisuuden vertailla kokemuksia toteutetuista palvelusetelihankkeista ja -piloteista. (Björklund, Hihnala & Seppänen 2011, 7-10)

Kolme neljäsosaa suomalaisista ottaisi käyttöön palvelusetelit, kertoo kesäkuussa 2011 julkistettu TNS-Gallupin tutkimus. Tulos kertoo, että kansalaiset ovat poliitikoita ja asiantuntijoita valmiimpia ottamaan palvelusetelit käyttöön terveys- ja sosiaalipalvelujen järjestämisessä. Maaperä on valmis ja muokattu – pallo on päättäjillä. EK:n TNS Gallupilla teettämän kyselytutkimuksen mukaan 73 % suomalaisista pitää

hyvänä, että kunnat käyttävät julkisten palvelujen tuottamisessa apunaan yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavia ostopalveluja. Vajaa kolmannes pitää kunnan omaa palvelutuotantoa hinta -laatu -suhteeltaan parempana vaihtoehtona kuin yksityiseltä ostettua palvelua. Alle puolet suomalaisista usko, että kunnissa on riittävästi tietoa ja osaamista oman palvelutuotannon ja ostopalveluiden vertailuun. Lähes kolme neljäsosaa vastaajista pitää palvelutuotannon järjestämisessä määrävimpänä tekijänä valitun ostopalveluvaihtoehdon vaikutusta palvelujen saatavuuteen, laatuun ja kustannuksiin. Sama osuus haluaisi ottaa käyttöön palvelusetelijärjestelmän. Vastaajista 69 % olisi valmis maksamaan sosiaali- ja terveystalouksista enemmän, jos sillä saisi nopeampaa ja laadukkaampaa palvelua. Asiantuntija Pekka Ropponen EK:sta toteaa, että suomalaiset pitävät yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyötä positiivisena. Tämä vuoksi ostopalvelut tulisi ottaa laajemmin huomioon kunnissa. Lisäksi kuntien tulisi panostaa eri tavoin järjestettyjen palveluiden hintalaatu- suhteen vertailuun. (Björklund, Hihnala & Seppänen 2011, 51.)

Taulukko 1. Viiden pikagallupin tulokset

Kysymys:	Kyllä	Ei
Lisääkö palveluseteli valinnanvapautta?	91	9
Onko kaikilla tasa-arvoinen mahdollisuus hyödyntää palveluseteliä?	89	36
Pitäisikö palvelusetelistä tehdä oma teemansa eduskuntavaaleihin?	46	66
Onko yksityisten palveluiden lisääntyvä käyttö hyvä tapa uudistaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa?	26	34
Saako terveysasemaa vaihtamalla parempaa palvelua?	78	66

(Björklund, Hihnala & Seppänen 2011, 35)

4 PALVELUNTUOTTAJANA PALVELUSETELILLE

4.1 Yksityiset sosiaalipalvelut

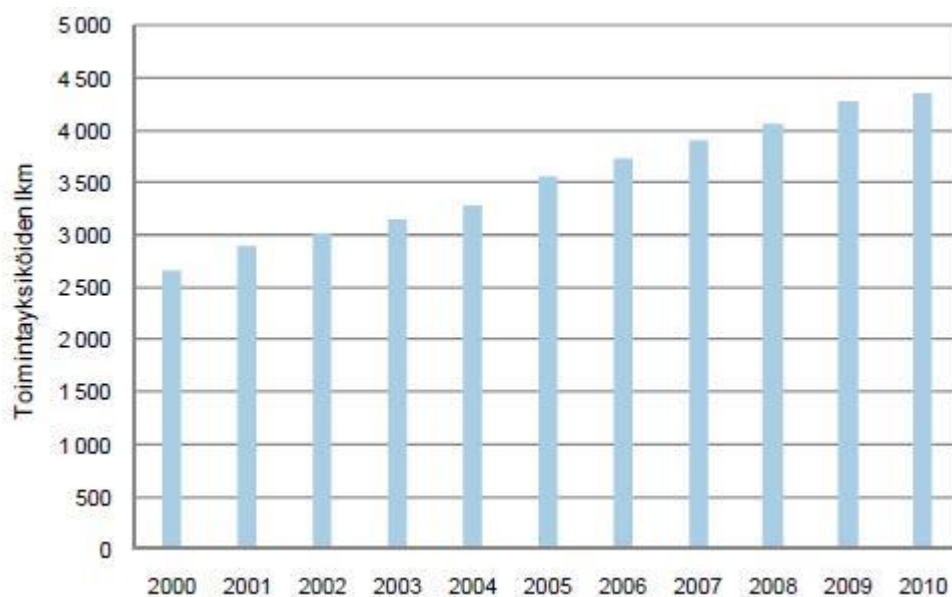
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922 tuli voimaan 1.10.2011 alkaen. Lakia sovelletaan yksityisiin sosiaalipalveluihin, joita palvelujen tuottaja antaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintana. Lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu.

Yksityisten palvelujen tarve kasvaa nopeasti edelleen. Odotettavissa on, että kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä tilaaja-tuottaja -malliin perustuva palvelujen järjestämistapa yleistyy entisestään. Myös palvelusetelin käytön laajentamisella halutaan edistää monipuolisten palvelumarkkinoiden syntymistä ja uusien palveluntuottajien saamista markkinoille. (Ylönen 2011.)

Yksityisten sosiaalipalvelujen kehitys ja kasvu on ollut merkittävää 2000-luvulla. Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavien toimintayksiköiden määrä on lisääntynyt tasaisesti koko 2000-luvun ajan. Vuonna 2000 toimintayksiköitä oli vajaa 2 700 ja vuonna 2010 niitä oli 4 350. Vuonna 2010 yksityisten toimintayksiköiden määrä kasvoi edellisestä vuodesta 78:lla (1,8 %). Samalla palveluntuottajalla voi olla useampia toimintayksiköitä. Vuonna 2010 palveluntuottajia oli 2 922. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2012.)

Kunnat ostavat merkittävän osan yksityisten sosiaalipalvelutoimintayksiköiden tuottamista palveluista. Toimintayksiköistä noin 73 prosenttia myi vähintään puolet palveluistaan kunnille joko ostopalvelusopimusten perusteella tai maksusitoumuksilla. Kuntien ostopalveluosuudessa ei ole 2000-luvun alun aikana tapahtunut suurta muutosta. Erityisesti kehitysvammaisten laitos- ja asumispalveluissa sekä lasten ja nuorten laitos- ja perhehoidossa kunnat ostavat lähes kaikki yksityisien toimintayksiköiden tuottamista palveluista.

Yleisin toimiala yksityisissä sosiaalipalveluissa vuonna 2010 oli ikääntyneiden palveluasuminen, joka oli pääpalveluna vajaalla viidenneksellä toimintayksiköistä (812 toimintayksikköä). Toiseksi eniten oli kotipalvelua ikääntyneille ja vammaisille tarjoavia yksiköitä (694). Yleisiä toimialoja olivat myös lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (614 toimintayksikköä) ja lasten päiväkodit (615 toimintayksikköä). Yksityisissä sosiaalipalveluissa työskenteli yhteensä noin 41 700 henkilöä. Suurimmat asiakasmäärät olivat päivähoidossa, asumispalveluissa ja kodinhoitoavussa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2012.)



Kuvio 1. Yksityiset sosiaalipalvelutoimintayksiköt 2000-2010

(Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2011)

4.2 Toiminnan luvanvaraisuus

Sosiaalihuollon palvelujen antaminen on luvanvaraista ympärivuorokautisten palvelujen osalta. Muista kuin ympärivuorokausista yksityisistä sosiaalipalveluista on tehtävä kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunta ilmoittaa aluehallintovirastolle tiedot rekisterin pitoa varten. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralla on valtakunnallinen koordinaatiovastuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnassa. Aluehallintovirastoilla on pääasiallinen vastuu palvelujen valvonnasta alueillaan. Kunnassa valvontaviranomaisena toimii sosiaalilautakunta tai vastaava kunnallinen toimielin. (Aluehallintaviraston www-sivut 2012.)

Säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita, jotka ohjaavat palvelusetelitoimintaa ovat Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011). Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 1053/2011. STM:n Kuntainfo 10/2011: Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, joka tuli voimaan 1.10.2011 (sisältää ohjausta kunnille mm. ilmoituksenvaraisten palvelujen ilmoitusten käsittelystä) ja VALVIRA:n Määräys Dnro 7754/03.03/2011: Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seurantaan koskevat määräykset (Aluehallintaviraston www-sivut 2012).

4.3 Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelijärjestelmään palveluntuottajaksi kunnan asettamin ehdoin. Kunta määrittelee palveluntuottajien kriteerit ja hyväksyy yksityisten palvelujen palveluntuottajat, joiden palvelujen ostamiseen palveluseteliä voidaan käyttää. Jos kunta määrittää palvelulle tai palvelukokonaisuudelle hintakaton, on palveluntuottajan huolehdittava, että se kykenee tuottamaan hyväksymiskriteerien mukaisia palveluja enintään tiettyyn hintaan. Toisaalta, jos kunta antaa palvelun hinnan muodostua vapaasti markkinoilla, on palveluntuottajan edun mukaista hinnoitella palvelu siten, että hinta muodostuu asiakkaalle kohtuulliseksi ja palveluseteli vaihtoehtona houkuttelevaksi. (Melin, Tuominen-Thuesen & Koila, 2010, 9)

Palvelusetelilain 5 §:n 1 momentin 1 – 4 kohdissa on asetettu pakolliset hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kyseisistä kriteereistä ei voida poiketa tapauskohtaisen harkinnan perusteella. Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset. Hyväksyttävän palveluntuottajan tarjoamien palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. palveluntuottajalla on oltava myös potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vakuutus-

käytäntöä ja palveluntuottajan pitää täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset. Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 5§)

Yksityisen palvelujen tuottajan palveluiden on oltava siis vähintään vastaavien kunnallisten palvelujen tasoisia. Kunta voi asettaa palveluille lisäksi vaatimuksia, jotka liittyvät asiakkaiden tarpeisiin, palvelujen määrään, laatuun tai kunnan olosuhteisiin. Kunnan pitää peruuttaa hyväksymisensä, jos palvelujen tuottaja ei enää täytä näitä edellytyksiä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569, 4§)

4.4 Palvelusetelin hyväksyminen palveluntuottajan kannalta

Palveluntuottaja tarkistaa voiko ottaa asiakkaan tilauksen vastaan ja onko asiakkaalla oikeus tehdä tilaus, onko asiakkaalla mahdollisuus saada palveluseteli kunnasta. Jos asiakkaalla on oikeus tehdä tilaus ja palveluntuottaja haluaa ottaa asiakkaan palveluasumisensa piiriin, asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy varaus, joka jää odottamaan maksupäätöstä. Kunta tekee maksupäätöksen setelin arvosta ja ilmoittaa sen asiakkaalle. Tämän jälkeen asiakas ja palveluntuottaja voivat tehdä sopimuksen palvelusta keskenään. (Patronen 2010.)

Sosiaalipalveluissa tulee, kuten aikaisemmin todettu, lakiesityksen perusteluiden mukaisesti sopimukseen kirjata palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, asiakasmaksut sekä ne velvollisuudet ja oikeudet, joita on palveluntuottajalla ja toisaalta myös asiakkaalla (Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 6 § ja HE 137/1999).

Jokainen palvelun tuottaja voi siis itse päättää sopimusehdoista, eli palvelun sisällöstä ja muista sopimusehdoista kilpailutilanteen mukaan. Käytännössä on epätodennäköistä, että asiakkaalla on mahdollisuuksia vaikuttaa sopimuksen sisältöön sopimus-oikeudellisessa mielessä.

Sopimusehdot voisivat palvelusta riippuen käsitellä edellisten lisäksi seuraavia asioita: palvelun määrittely ja sen tuottamisen ja järjestämisen ehdot, miten virhe- tai viivästystilanteessa toimitaan eli miten ja kenelle reklamoidaan ja muut asiakkaan oikeudet. Hinnat ja/tai hinnoitteluperusteet; mitä kuuluu hintaan, mitkä palvelut/hyödykkeet laskutetaan erikseen, asiakasmaksut ja miten ne määräytyvät. Ehtojen/hintojen muutosperusteet, muutosten toteuttaminen ja aikataulu. Asiakkaan makselvöllisyys ja sen laiminlyönnin seuraukset, palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, miten/mitkä poissaolot lasketaan ja laskutetaan, erityiskysymykset esim. asiakkaan ollessa poissa, mahdollinen lupa huoneen käyttämiseen intervalliin eli toisen asiakkaan lyhytaikaiseen asumiseen. Lisäksi on hyvä tarkentaa asiakkaan oikeudet ja palvelun tuottajan oikeudet. Informatiivisina asioina voi sopimusehdoissa lisäksi olla maininta, että kunta tai kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa palvelun tuottamiseen eikä vastaa palvelusta, vaan palvelu on palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen asia. (Kuluttajaviraston www-sivut 2012.)

Palveluseleitä koskevaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvään asiakassuhteeseen sovelletaan jo lain nojalla julkisuuslain säännöksiä, vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa. Informatiivisuutta ajatellen asiakassopimukseen voidaan ottaa näitä asioita koskeva lakiviittaus. Asiakassuhteeseen noudatetaan kuluttaja- ja sopimus-oikeutta ja palvelusta riippuen muuta lainsäädäntöä (Koila 2010, 52)

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Käytettävät menetelmät ja aineiston kerääminen

Kyselytutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, sekä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kvalitatiiviset kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja saattoi kirjoittaa tekstiä. Kvantitatiiviset kysymykset olivat kysymyksiä, joissa vastaaja valitsi vastausvaihtoehdoista itselleen sopivan tai sopivat vaihtoehdot.

Laadullinen tutkimus on tilannesidonnaista ja ainutkertaista. Kontekstin ymmärtäminen eli se, miten jokin asia, ilmiö liittyy ympäristöönsä, on olennaisen tärkeää myöhemmille tulkinnoille. Sen avulla analyysi voidaan kytkeä laajempiin sosiaalisiin ja kulttuurisiin yhteyksiin. Siinä voi olla mukana kuvausta esimerkiksi siitä, millaisiin sosiaalisiin yhteyksiin, instituutioihin, kulttuuripiirteisiin, ajankohtaan, ympäristötekijöihin yms. ilmiö liittyy. Konteksti voi olla myöhemmässä analyysissä avain merkitysten tutkintaan. (Pitkäranta 2009.) Tutkimuksessa on pyrittävä arvioimaan tulosten luotettavuutta. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.) Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin kuten mikä, missä, paljonko tai kuinka usein. Määrällinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2012)

Kyselytutkimus lienee yleisin tapa hankkia aineistoa. Kyselytutkimuksessa tehdään kyselylomake, joka lähetetään etukäteen valituille vastaajille. Kyselylomakkeen kysymykset on jäsennetty tutkimuksen pääkysymyksen, viitekehyksen ja tutkimuksen tarkoituksen mukaan. Kyselytutkimus on suosittu, koska se voidaan suorittaa nopeasti, sekä taloudellisesti. Kyselyaineiston siirtäminen tietokoneelle käy helposti. Kyselyaineiston analysoimiseksi on erilaisia vakiintuneita menetelmiä. Yleinen ajatus on, että kyselytutkimuksen vastaajajoukon on oltava laaja, se onkin jos halutaan saada kansalaismielipide johonkin asiaan. Tutkimus voidaan kuitenkin tehdä myös muutamien kymmenien vastaajien aineistolla. (Pitkäranta 2009.)

Laadullisissa tutkimuksissa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Laadullisissa tutkimuksissa pyritään mm. kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Täten laadullisessa tutkimuksessa on periaatteessa tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on henkilökohtaista kokemusta asiasta. Tässä mielessä vastaajien valinnan ei tule olla satunaista vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Pitkäranta 2009.)

5.2 Tutkimuksen tavoite ja ongelmat

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin palvelusetelin mahdollisesti tuomaa muutosta sosiaalialan tehostettua palveluasumista tuottavan palveluntuottajan näkökulmasta ja palveluntuottajien kokemusta palvelusetelistä. Samalla haluttiin myös tutkia onko palveluseteli tuonut toivottua, jopa lain hengessä olevaa, yhteistyötä enemmän palveluntuottajien ja kunnan välillä. Haluttiin selvittää miten palveluntuottajat kokevat yhteistyön ja muutoksen.

Opinnäytetyön tutkimuksella pyrittiin saamaan selville, miten erilaisista lähtökohdista olevat palveluntuottajat kokevat palvelusetelin. Onko merkitystä paikkakunnalla, jolla palveluntuottaja toimii tai sillä, kauanko kyselyssä mukana ollut yritys on ollut toiminnassa. Lisäksi haluttiin selvittää, onko eri sukupuolten kokemus erilainen tai onko palveluntuottajan iällä merkitystä siihen, millainen hänen kokemuksensa palvelusetelistä on. Lisäksi haluttiin selvittää, kokevatko erilaiset palveluntuottajat saaneensa hyötyä tai apua palvelusetelistä eri asioissa vai koetaanko se hankalana ja toiminnan sujumista heikentävänä. Haluttiin saada vastauksia kysymyksiin, miksi palveluseteli ei ole tuottanut niin paljon valinnanmahdollisuuksia kuin luultiin ja johduko se tuottajien kokemuksesta. Tutkimuksella haluttiin myös selvittää, miten palveluntuottajat kehittäisivät seteliä toimivammaksi.

5.3 Kyselytutkimuksen toteutus ja tulosten luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen oli tarkoitus tuottaa niin laadullista, kun määrällistä tietoa palvelusetelin käytöstä ja koetuista hyödyistä sekä haitoista. Tiedot tutkimukseen hankittiin tekemällä sähköinen kysely sosiaalialan asumispalvelun palveluntuottajille niissä kunnissa, joissa on käytössä palveluseteli. Kyselyn kohderyhmänä olivat Terveys- ja sosiaalialan yrittäjät, TESO Ry:n jäsenet, jotka tuottivat sosiaalialan asumispalvelua Espoossa ja Helsingissä, Hämeenlinnassa, Lahdessa, Oulussa ja/tai Tampereella. Valituilla paikkakunnilla oli käytössä palveluseteli ja siitä oli saatu jo kokemuksia. Kyselyyn sopivia palveluntuottajia oli valitulla alueella yhteensä 35 kpl. Heille kaikille lähetettiin sähköinen kysely. Kyselyn tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että kysely lähetettiin kaikille sopiville palveluntuottajille.

Ensimmäisessä vaiheessa 23.1.2012 valituille palveluntuottajille lähetettiin esitieto kyselystä (liite 1). Seuraavaksi heille lähetettiin kyselyn tiedot ja tuleva aikataulu 26.1.2012. Samalla palveluntuottajille annettiin tietoa siitä, miten kyselyä käytetään. Kysymykset (liite 2) lähetettiin palveluntuottajille tammikuun lopussa. Vastaukset pyydettiin helmikuun puoleen väliin. Vastauksia ei tullut määräaikaan 12.2.2012 mennessä tarpeeksi, joten palveluntuottajille laitettiin muistutus kyselyyn vastaamisesta ja annettiin lisää aikaa vastaamiselle 22.2.2012 asti. Vastausaikaa jatkettiin vielä kerran 15.3.2012 asti. Lopulta saatiin yhteensä 14 vastausta eli lopullinen vastausprosentti oli 40%. Kysely lähetettiin kaikille sopiville palveluntuottajille, joten otanta oli kohderyhmässä kattava. Vastausprosentti oli hyvä, mutta vastausten yhteenlaskettu määrä oli kuitenkin pieni. Voidaan kuitenkin todeta, että kyselyn tulos vastaa hyvin tämän kohderyhmän mielipidettä.

5.4 Aineiston analysointi

Kyselyn aineisto kerättiin aluksi excel-tauluktoon. Seuraavaksi käytiin läpi aineiston muuttujat koodien mukaan ja kerättiin vastaukset. seuraavaksi otettiin erikseen avoimet kysymykset ja verrattiin sanallisia vastauksia taustamuuttujiin. Näistä asioista tehtiin yhteenveto. taustamuuttujia kyselytutkimuksessa olivat palvelutoiminnan sijainti, palveluntuottajan sukupuoli ja ikä.

Taulukko 2. Kyselytutkimuksen taustamuuttujia: palvelutoiminnan sijainti ja palveluntuottajan sukupuoli ja ikä

Muuttuja tuottaja	Hki	Espoo	Hlinna	Lahti	Oulu	Tre	Muu	Mies	Nainen	18-30	31-41	41-50	51-60	yli 60
Sijainti	2	0	2	0	1	4	5							
Sukupuoli								6	8					
Ikä										0	4	3	6	5

Varsinaisia tutkimuskysymyksiä kyselytutkimuksessa olivat yrityksen ikä, yhtiömuoto, onko palveluntuottaja hakeutunut palvelusetelituottajaksi, onko palveluntuottaja kokenut saavansa hyötyä palvelusetelistä, onko palveluntuottaja kokenut haittoja palvelusetelistä ja onko palveluseteli edistänyt yhteistyötä ja kanssakäymistä palveluntuottajan ja kunnan välillä.

Taulukko 3. Varsinaiset tutkimuskysymykset

Muuttuja yritys	1-3 v	4-6 v	7-10 v	yli 10	Oy	Ky	Ay	Tmi	Kyllä	Ei
Toiminnan ikä	1	2	1	10						
Yhtiömuoto					11	2	1	0		
Onko palveluseteli tuottaja									9	5
Onko kokenut saavansa hyötyä palvelusetelistä									7	2
Onko kokenut jotain haittoja palvelusetelistä									8	1
Onko seteli edistänyt yhteistyötä ja kanssakäymistä									3	6

Avoimissa kysymyksissä pyydettiin kertomaan omin sanoin miksi on tai miksi ei ole hakeutunut palvelusetelituottajaksi. Lisäksi kysyttiin, onko palvelusetelituottaja kokenut saaneensa hyötyä palvelusetelistä vai onko hän kokenut jotakin haittoja palveluseteliin liittyen. Molemmissa tapauksissa vastaajaa pyydettiin kertomaan omin sanoin tarkemmin asiasta. Kyselyssä kysyttiin, onko palveluseteli edistänyt yhteistyötä ja kanssakäymistä palveluntuottajan kanssa. Lisäksi pyydettiin kuvailemaan tarkemmin, millaista yhteistyö on ollut ja miten palveluseteli on yhteistyöhön vaikuttanut. Yksi mielenkiintoisimmista avoimista kysymyksistä oli, miten palveluntuottaja kehittäisi palveluseteliä toimivammaksi.

5.5 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselytutkimus lähetettiin 35:lle valitulle palveluntuottajalle. Kyselyyn vastasi yhteensä 14 palveluntuottajaa eli kyselyn vastausprosentti oli 40%.

Taulukko 4. Kyselytutkimukseen vastanneet palveluntuottajat paikkakunnittain

Vastausprosentti 40%							
Paikkakunta	Hki	Espoo	Hlinna	Lahti	Oulu	Tre	Muu
Sijainti %	14,3	0	14,3	0	7,0	28,6	35,7

Suurin osa vastaajista eli 36% oli muusta kunnasta kuin kyselyssä luetellut kunnat. Tuottajan toimipaikka sijaitsi esimerkiksi valitun paikkakunnan naapurikunnassa tai tuottajalla oli useampia toimipaikkoja. Luetelluista kunnista eniten vastauksia tuli Tampereelta, josta tuli 29%. Yhtään vastausta ei tullut Espoosta eikä Lahdesta.

Taulukko 5. Kyselytutkimukseen vastanneiden palveluntuottajien sukupuoli ja ikä

Muuttuja tuottaja	Mies	Nainen	18-30	31-41	41-50	51-60	yli 60
Sukupuoli %	42,9	57,1					
Ikä %			0	28,6	21,4	42,9	35,7

Naisia kyselyyn vastaajista oli 57% ja miehiä vastaajista oli 47%. Naispuolisten vastaajien yrityksissä palveluseteli oli käytössä 88% ja miespuolisista vastaajista sen oli ottanut käyttöön yrityksessään vain 20%. Naiset näyttäisivät tämän kyselyn mukaan olevan merkittävästi aktiivisempia ottamaan palvelusetelin käyttöön.

Vastaajista 29% oli 31-41 -vuotiaita, 21% oli 41-50 vuotiaita, 43% oli 51-60 -vuotiaita ja 36% vastaajista oli yli 60 -vuotiaita. Merkittävä osa vastaajista oli yli 50 -vuotiaita. Näyttäisi siis siltä, että tämän kyselyn mukaan alan yrittäjistä merkittävä osa on yli 50 -vuotiaita naisia. Tuloksesta voidaan päätellä, että sukupuolella ja iällä on merkitystä.

Taulukko 6. Kyselytutkimukseen vastanneiden palveluntuottajien yhtiömuoto ja kaupan yritys on ollut toiminnassa

Muuttuja yritys	1-3 v	4-6 v	7-10 v	yli 10	Oy	Ky	Ay	Tmi
Toiminnan ikä %	7	14,3	7	71,4				
Yhtiömuoto %					78,6	14,3	7	0

Vastanneista palveluntuottajista osakeyhtiöitä oli 79%, Kommandiittiyhtiöitä oli 14% ja avoimia yhtiöitä 7%. Itsenäisiä ammatinharjoittajia ei vastaajissa ollut ollenkaan.

Merkittäväällä osalla eli 71,4% vastaajista oli yritys ollut toiminnassa yli kymmenen vuotta. Kyselytutkimuksen mukaan näyttäisi siis siltä, että alalla olevista yrityksistä merkittävä osa on yli kymmenen vuotta toimineita osakeyhtiöitä.

Taulukko 7. Kyselytutkimuksen muut muuttujat sen mukaan, miten palveluntuottaja on kokenut setelin

Muuttuja:	Kyllä	Ei
Onko palveluseteli tuottaja %	64,3	35,7
Onko kokenut saavansa hyötyä palvelusetelistä %	50,0	14,3
Onko kokenut jotain haittoja palvelusetelistä %	57,1	7,0
Onko seteli edistänyt yhteistyötä ja kanssakäymistä %	21,4	42,9

Palvelusetelituottajiksi hakeutuneita vastaajista oli merkittävä osuus eli 64,3%, Sitä vastoin vastaajista 35,7% ei ollut hakeutunut palveluseteli tuottajiksi.

Palvelusetelistä oli kokenut saaneensa hyötyä 50% vastaajista. Joitain haittoja oli kokenut 57,1% vastanneista. Huomion arvoista tuloksessa on se, että vain 7% vastaajista koki, ettei palvelusetelistä ollut mitään haittaa toiminnalle.

Vastaajista vain 21,4% oli kokenut, että palveluseteli edistää yhteistyötä ja kanssakäymistä sijaintikunnan kanssa. Merkittävä osa vastaajista eli 42,9 % koki, että palveluseteli ei edistä yhteistyötä ja kanssakäymistä sijaintikunnan kanssa.

5.6 Vastaukset avoimiin kysymyksiin

Miksi olen hakeutunut palvelusetelituottajaksi?

Yksi palveluntuottaja oli vastannut väärin kilpailutuksen hintakyselyyn ja jäänyt ostopalveluiden ulkopuolelle kotikunnassaan. Tuottajat olivat lisäksi halunneet asiakkaita muistakin kunnista, joten oli hakeuduttu useiden kuntien palvelusetelipalveluiden tuottajaksi. Palveluntuottajat olisivat kokeneet palvelusetelin hyväksi käytännöksi, jos vain setelin hinta olisi oikein määritetty.

Osa tuottajista koki, että kun palvelut tuotetaan palvelusetelillä, siinä voittaa asiakas, yritys ja kunta:

- Asiakas: Saa valita itselleen mieleisen hoitokodin. Asiakas ja asiakkaan omaiset myös valvovat aktiivisemmin toiminnan laatua ja asiakas saa yksilöllisempää palvelua.
- Yritys: ei olla riippuvaisia yksittäisestä kunnan sopimuksesta - laaja sopimuskanta vähentää riskejä. Kun sovitaan palvelusta asiakastasolla, tyytyväisyys lisääntyy.
- Kunta säästyy raskailta kilpailutuskiirroksilta, palvelutuottajakenttä monipuolistuu, verorahat ovat tehokkaassa käytössä ja budjetointi helpottuu.

Muutama palveluntuottaja on kokenut, että kunnan sosiaalitoimi on antanut määrärahan ryhtyä palvelusetelituottajaksi, jos haluaa yhteistyötä ja asiakkaita. Palveluntuottajat olivat myös kokeneet, ettei kunta halua kilpailuttaa palveluita ja siksi kunnassa oli otettu käyttöön palveluseteli.

Miksi ette ole hakeutunut palvelusetelituottajaksi?

Kolme vastaajista vastasi, että omassa kotikunnassa ei ole vielä ollut tarjolla tai käytössä palveluseteleitä. Muutamalla palveluntuottajalla ei ole ollut aikaa tai kapasiteettia liittyä palvelusetelituottajaksi.

Oletteko kokeet saavanne hyötyä palvelusetelistä?

Yksi palveluntuottaja on saanut "paikattua" tyhjäksi jääneet paikat palveluseteli-asiakkaille. Tällä palveluntuottajalla oli asiakkaita useasta eri kunnasta. Palveluntuottajat kokivat, että palveluseteli antaa valinnanvaraa asiakkaille itselleen. He kertoivat myös, että monimutkainen, tuottajien mielestäni osin turhakin kilpailutus jää väliin, kun palveluita hankitaan palvelusetelillä. Lisäksi monipuolinen sopimuskanta vähentää palveluntuottajien mielestä riskejä ja lisää investointihalukkuutta. Palveluntuottajat olivat myös sitä mieltä, että yksilöllisen palvelun toteutus on tullut helpommaksi ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisempiä, kun ovat itse voineet vaikuttaa loppuelämänsä kodin valintaan.

Palveluseteli on muutaman tuottajan mielestä helpottanut liiketoimintaa ja markkinointia. Se on antanut mahdollisuuden esitellä tiloja ja toimintaa asiakkaille ja omisille. Palveluseteli on lisännyt mahdollisuutta kuulla asiakkaiden toiveet ja tarpeet suoraan ilman välikäsiä. Seteli myös ohjeistaa asiakasta monella tavoin.

Muutama palvelusetelituottaja on kokenut, että olemalla palvelusetelituottajana he kuuluvat ryhmään, jossa myönnetyn setelin voi käyttää heidän omistamassaan hoivakodissa.

Oletteko kokeneet jotain haittoja palveluseteliin liittyen?

Tuottajat toivat voimakkaasti esille ajatusta, että läheskään kaikilla asiakkaille ei ole varaa ostaa palveluita setelillä. Palvelusetelin arvo on usein määritelty liian pieneksi, koska kukin kunta saa määrittää setelin arvon itsenäisesti. Setelin arvo jää paljon pienemmäksi kuin itse ostopalveluun liittyvä kunnan osuus. Monta asiakasta on jäänyt tulematta, koska rahat eivät setelinkään avulla riitä ostamaan palvelua. Palveluseteli ei ole todellinen vaihtoehto läheskään kaikille palvelun tarvisijoille. Monissa kunnissa myöskään palveluntuottajakenttä ei ole tarpeeksi monipuolinen, jotta todellinen markkina olisi muodostunut.

Palvelusetelituottajat kokevat myös, että asiakkailla ja asiakkaiden omaisilla ei ole riittävästi tietoa miten tehostettuun asumispalveluun palvelusetelillä voi hakea. Paljon ohjausta ja neuvontaa on tarvittu palveluntuottajan puolelta. Kunnista on tuottajien mielestä tullut osin huonoa, vaikeatajuista tai monimutkaista informaatiota ikäihmisille. Asiakkailla on saattanut olla väärää tietoa asumispalveluyksiköstä ja hinnoista.

Palveluseteli ei ole myöskään tuottajien mielestä käytössä riittävän laajasti ja seteleitä on käytössä heidän mielestään aivan liian pieni määrä. Pieni määrä aiheuttaa pahaa mieltä asiakkaissa ja asettaa myös kuntalaisia eriarvoiseen asemaan.

Tuottajat ottivat kantaa myös siihen asiaan, että palveluseteliasiakkaan joutuessa sairaalahoitoon palveluntuottaja saa 2 viikkoa asiakkaan palvelumaksusta 50% ja siitä eteenpäin ei mitään. Riski on tuottajien mielestä heille kohtuuton, koska palveluntuottamisen kulut ovat yrittäjälle yhtä suuret, vaikka asiakas olisi sairaalassa.

Kuvaile tarkemmin millaista yhteistyö on sijaintikunnan kanssa ja miten palveluseteli on yhteistyöhön vaikuttanut?

Yhteistyö on monilla paikkakunnilla ollut kohtuullisen hyvää, oli sitten kyseessä palveluseteli, puite- tai ostopalvelusopimus. Mitään selkeää eroa ei asiassa yhteistyön kannalta ole ollut. Palvelusetelin tuomassa uudessa yhteistyössä on pystytty kuitenkin useiden tuottajien mielestä palvelemaan asiakkaita yksilöllisemmin. Esimerkiksi Palveleva Helsinki -hankkeen puitteissa on käyty hyvää keskustelua Helsingin kaupungin edustajien kanssa.

Tuottajat kokivat myös, että vaikka palvelujen sijaintikunta ei käytä palveluseteliä, mutta muut kunnat käyttävät, niin muista kunnista on helpompi hakeutua asumaan palvelusetelillä haluttuun yksikköön oman kunnan ulkopuolelle. Asiakas saattaa haluta muuttaa lähemmäs omaisiaan, jotka asuvat muualla kuin asiakkaan kotikunnassa. Tämän valinnan tekemisessä palvelusetelistä saattaa olla apua..

Osa tuottajista koki, että setelin hakeminen on aika monimutkaista. Kun sen saa, pääsee vain nimeksi tuottajalistaan, eikä kunnan kanssa synny sen kummempaa yhteistyötä. Yhteistyö on enemmänkin tiivistynyt asiakkaiden omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Asiakkaan omaiset selvittelevät usein itse sopivaa sijoituspaikkaa palvelua tarvitsevalle läheiselleen ja kunnat antavat omaisille hyväksytyt tuottajat listatuna. Koettiin, että palveluntuottajalla on ollut mahdollisuus tuoda esille omat toimintatapansa ja suunnitelmansa palveluseteliasiakkaille, jotka käyvät tutustumassa eri palvelusetelituottajiin. Henkilökohtaiset tapaamiset asiakkaiden ja omaisten kanssa ovat mahdollistaneet hyvän yhteistyön. Asiakkaan ja omaisen tutustuminen palveluihin ja asukaskäytössä oleviin huoneistoihin etukäteen on avannut yksikön toimintatapa ja arvoja asiakkaalle ja asiakkaan omaisille. Kun yhteistyö asiakkaan kanssa on sujuvaa, yhteydenpito virkamiehiin ja asioiden eteenpäin vieminen nopealla aikataululla on helpompaa.

Osa tuottajista toi esiin, että joutuvat miettimään, millaisia asiakkaita kannattaa ottaa asumaan. Jos asiakas on jo tullessaan asumispalvelun piiriin on kovin huonokuntoinen, on suuri vaara, että hän joutuu pian sairaalahoitoon. Kun asiakas on sairaalahoitossa, ei palveluntuottaja saa palvelumaksua palvelusetelistä kuin viikon, sopimuksesta riippuen enintään kaksi viikkoa. Tämän vuoksi koettiin myös, että onneksi yrittäjä voi kieltäytyä ottamasta vastaan kovin huonokuntoista asiakasta.

6 YHTEENVETO KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSISTA

6.1 Paikkakunnan, yritysmuodon ja yrityksen iän merkitys

Kyselytutkimuksen taustakysymyksillä pyrittiin selvittämään miten erilaisista lähtökohdista olevat palvelun-tuottajat kokevat palvelusetelin. Onko merkitystä paikkakunnalla, yritysmuodolla tai mahdollisesti sillä, kauanko yritys on ollut toiminnassa?

Tämän kyselyn mukaan näyttäisi siltä, että pikkupaikkakuntien palveluntuottajat ovat aktiivisia etsimään kaikki mahdollisuudet saada asiakkaita ja hankkiutuvat isojen

naapurikuntien palvelusetelituottajiksi. Muulta kuin kyselyssä mainituilta paikkakunnilta vastanneista 60% oli palvelusetelituottajia ja ne, jotka eivät olleet palvelusetelituottajia, vastasivat ettei seteliä ole omassa kunnassa vielä saatavilla. Vain yksi muualta kuin kyselypaikkakunnilta oleva palveluntuottaja vastasi, ettei ole aikaa eikä vapaata kapasiteettia. Myös Tampereelta vastanneista palveluntuottajista palvelusetelituottajiksi oli hakeutunut 75% ja kaikki Helsingistä vastanneet olivat palvelusetelituottajiksi hakeutuneita palveluntuottajia. Voidaan siis olettaa, että setelituottajiksi ryhdytään, jos paikkakunnalla on seteli saatavilla ja palveluntuottajalla on vapaata kapasiteettia.

Yritysmuodolla ei näyttäisi olevan asiassa muuta merkitystä kuin se, että yrityksen tulee olla riittävän suuri voidakseen tarjota sosiaalialan palveluasumista. Vastaajista 78,6% oli osakeyhtiöitä. Itsenäisiä ammatinharjoittajia ei ollut vastaajissa ollenkaan. Osakeyhtiöistä 63,6% ilmoitti olevansa palvelusetelituottajia. Ne palveluntuottajat, jotka eivät olleet hakeutuneet palvelusetelituottajiksi kertoivat, ettei heidän kotikunnassaan ole seteliä vielä saatavilla. Vain yksi vastaajista ilmoitti, ettei ole aikaa tai kapasiteettia.

Sillä, kauanko yritys on ollut toiminnassa, ei näyttäisi olevan juuri merkitystä sille asialle hakeutuuko yrittäjä palvelusetelituottajaksi.

6.2 Sukupuolen ja palveluntuottajan iän merkitys

Tämän tutkimuksen perusteella näyttäisi olevan merkitystä sillä onko palveluntuottaja mies vai nainen. Vastaajista 57,1% oli naisia ja heistä 87,5% oli hakeutunut palvelusetelituottajiksi. Vastaajista miehiä oli 42,9% ja heistä vain 33,3% oli hakeutunut palvelusetelituottajiksi. Vastaajamiehet olivat sekä paikkakunnilta, jotka oli lueteltu kyselyssä, että muilta paikkakunnilta. Paikkakunnalla ei siis ollut merkitystä vaan nimenomaan sukupuolella. Voidaankin miettiä miksi miehet eivät ole liittyneet palvelusetelituottajiksi?

Myös vastaajan iällä näyttäisi sukupuolen lisäksi olevan merkitystä. Naispuoliset palveluntuottajat, jotka olivat ikähaarukassa 41-50 vuotta tai 51-60 vuotta olivat

100% hakeutuneet palvelusetelituottajiksi, kun taas samanikäiset miespuoliset palveluntuottajat olivat hakeutuneet palvelusetelituottajaksi huomattavasti laiskemmin eli vain 33,3%. Nuoremmista naispuolisista palveluntuottajista oli puolet liittynyt palvelusetelituottajiksi ja toinen puoli ei. Kun verrataan saatua tulosta avointen kysymysten vastauksiin siitä, miksi tietyn ikäiset naispuoliset palveluntuottajat ovat liittyneet palvelusetelituottajiksi, vastaus on lähes kaikilla sama; koetaan, että pitää liittyä, on velvollisuus liittyä esim. kunnan sosiaalitoimen vaatimus ja liittyminen koetaan myös tärkeäksi liiketoiminnan ja verkostoitumisen kannalta.

6.3 Palveluntuottajien kokemukset palvelusetelistä

Tällä tutkimuksella haluttiin lisäksi selvittää, kokevatko erilaiset tuottajat saaneensa hyötyä palvelusetelistä vai koetaanko palveluseteli hankalana ja toiminnan sujumista heikentävänä. Naiset kokivat palvelusetelin hyödyt ja haitat lähes samoin kuin miehet. Naisista pääosa koki saaneensa jonkinlaista hyötyä setelistä, toisaalta naiset kokivat siitä koituneen myös haittoja. Yksi miespuolisista vastaajista koki, ettei setelistä ole koitunut mitään haittaa. Mitään eroa ei kokemuksessa ollut yhtiömuodolla tai sillä, kauanko palveluntuottaja oli toiminut alalla. Paikkakunnalla näyttäisi olevan hiukan merkitystä. Muualla kuin isoissa kaupungeissa olevat tuottajat kokivat saaneensa vähemmän hyötyä palvelusetelistä kuin muut. Hyötyä koettiin lähinnä markkinoinnissa ja siinä, että asiakas saa valita tuottajan itse. Hyödyksi koettiin myös se, että palvelusetelissä korostuu toiminnan laatu ja se usein suosii pienempiä yrityksiä. Kaiken kaikkiaan kokemukset olivat vielä niin vähäisiä, ettei ihan varmaa vastausta asiaan saatu.

6.4 Palveluseteli yhteistyön ja kanssakäymisen lisääjänä

Tällä tutkimuksella yritettiin selvittää myös onko palveluseteli tuonut toivottua, jopa lain hengessä olevaa yhteistyötä enemmän palveluntuottajien ja kunnan välille. Miten palveluntuottajat kokevat tämän?

Palveluntuottajista vajaa puolet on kokenut, että palveluseteli ei ole tuonut lisää yhteistyötä palveluntuottajien ja kunnan välille. Vain viidesosa koki, että seteli on tuo-

nut lisää yhteistyötä. Tuottajista kolmasosalla ei ollut mielipidettä asiassa. Toisaalta koettiin, että niillä paikkakunnilla missä yhteistyö oli jo aikaisemmin ollut hyvää, se oli hyvää edelleen. Palveluseteli ei ollut tuonut siihen parannusta, mutta ei myöskään huonontanut sitä. Paikkakunnilla, joissa yhteistyö on tuottajien ja kunnan välillä ollut vähäistä aikaisemmin, oli vähäistä edelleenkin. Voidaan siis todeta, että näyttäisi siltä, ettei laissakin määritelty yhteistyön lisääntyminen palvelutuottajien ja kunnan välillä ole toteutunut toivotulla tavalla.

Palveluntuottajan sukupuolella ei näyttäisi olevan suurta merkitystä siihen, miten tuottaja on kokenut yhteistyön ja kanssakäymisen lisääntymisen. Miehet näyttäisivät olevan hiukan naisia kriittisempiä, mutta ero on hyvin pieni. Myöskään palveluntuottajan iällä ei ole merkitystä tässä asiassa.

6.5 Kokemukset palvelusetelistä asiakkaan valinnanmahdollisuuksien lisääjänä

Miksi palveluseteli ei ole tuottanut niin paljon valinnanmahdollisuuksia kuin luultin? Johtuuko se tuottajien kokemuksesta? Palveluntuottajista osa oli sitä mieltä, että seteleitä on ollut jaossa aivan liian vähän. Pieni määrä seteleitä ei lisää palveluntuotantoa eikä valinnan mahdollisuuksia alueella. Toistaiseksi joillakin alueilla valinnan mahdollisuuksia on lisätty aika keinotekoisesti myöntämällä vain kourallinen seteleitä.

Palveluseteli ei myöskään lisää palveluntuotantoa, jos se on arvoltaan liian pieni. Asiakas ei silloin pysty hankkimaan palvelua setelillä ja setelit jäävät hyvätuloisten asiakkaiden käyttöön. Tämän koettiin asettavan asiakkaita eriarvoiseen asemaan. Samoin palveluseteli ei innosta tuottamaan palveluita tai lisäämään palvelutuotantoa, jos ehdot ovat tuottajien kannalta huonot. Huonot sopimusehdot aiheuttavat sen, että tuottajien on pakko valita hyväkuntoisempia asiakkaita ja silloin asiakkaat joutuvat taas eriarvoiseen asemaan. Erityisesti sopimusehtoa, jossa määritellään asiakkaan tilapäisen poissaolon ajalta maksuja, kritisoitiin useammassa vastauksessa.

Lisäksi palvelusetelistä on tuottajien mielestä ollut saatavilla aivan liian vähän tietoa ja saatavilla oleva tieto ei aina ole ollut sellaista, joka motivoisi ja innostaisi palveluntuottajia hakeutumaan palvelusetelituottajaksi tai lisäämään tuotantoaan. Palve-

luseteliä pitäisi markkinoida niin tuottajille, asiakkaan omaisille, asiakkaille, kuin kunnan omalle henkilökunnallekin. Setelin pitäisi olla mahdollisuus, ei pakko.

6.6 Palvelusetelin toimivuuden kehittäminen

Palveluntuottajat kokisivat hyväksi sen, että palvelusetelihakemuksen voisi tehdä koko maahan, Silloin tuottajan ei tarvitsisi hakeutua erikseen monen eri kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi. Palvelusetelihakemuksen sisältö, vaatimukset ja kriteerit poikkeavat jonkin verran eri alueilla. Samoin hakemukseen vaadittavat liitteet poikkeavat toisistaan ja siksi palveluntuottajan tekemä paperityö setelituottajaksi pääsemiseksi on usein moninkertainen. Palveluntuottajat toivoivat myös yhtenäistä palvelusetelin hinnan määrittystä kuntiin, sillä monissa kunnissa palvelusetelin arvo on aivan liian alhainen. Asiakkaat eri kunnissa ovat tämän vuoksi tuottajien mielestä eriarvoisessa asemassa.

Palvelusetelin hintaa tulisi tuottajien mielestä nostaa ja palvelusetelin myöntämisprosessia nopeuttaa. Pienituloinen asiakas ei saa setelistä tarvittavaa hyötyä, koska omavastuuosuus jää usein aivan liian suureksi. Omavastuuosuuden lisäksi asiakas maksaa ateriat ja vuokran. Kokonaiskustannus tehostetussa palveluasumisessa on luokkaa 4300 € /kk, joten em. kulujen maksamisen jälkeen asiakkaan maksukyky on koetuksella. Myös nopeampaa päätöksen tekoa palvelusetelituottajahakemuksissa sekä asumispalvelupäätösten tekemisessä toivottiin.

Lisäksi sosiaalityöntekijät tarvitsisivat palveluntuottajien mielestä lisää tietoa ja koulutusta palveluseleleistä ja yksityisistä toimijoista. Valitettavasti jotkut sosiaalityöntekijät jättävät palvelusetelimahdollisuuden esittelemättä asiakkaille, koska heidän oman henkilökohtaisen mielipiteensä mukaan kunnan tulisi tuottaa palvelut. Näin ei palveluntuottajien mielestä saisi olla.

Kunnan toivotaan hoitavan yleisen informaation selkokielellä ikäihmisille ja omaisille (tv, paikallislehti, esittely, kotihoidon työntekijöiden kautta info jne.). Palvelusetelihakemusten täyttämiseen ja tarvittavien liitteiden hankkimiseen moni asiakas tarvit-

see apua. Kustannusten arviointia tai kustannuslaskelmaa toivotaan myös asiakkaalle etukäteen tiedoksi.

Tuottajista usea toteaa, että palvelusetelin markkinointikanavaa pitäisi kehittää huimasti. Se voisi olla vaikkapa sellainen "osuuskunta" tyyppinen markkinointikanava. Nyt jokainen on vain nimi ja muutama tieto kunnan palvelusetelituottajalistalla. Tätä pitäisi kehittää kiireesti. Samoin yhteistyötä kaupungin kanssa pitäisi kehittää paljon monessa kunnassa. Nyt se on lähinnä oikein täytetty kaavake. Voisi olla ideointi- tai kehityspalavereja yhdessä, raportoinnin ja mittareiden kehittämistä, asiakastyytyvyyteen liittyvää kehitystyötä yms. Jos tällaista on ollut, niin useampi palveluntuottaja kokee, ettei ole saanut tietoa yhteistyöstä ja näin mahdollisuutta osallistua yhteiseen kehittämistyöhön.

Tuottajat miettivät myös sitä, miksi seteleitä on määrällisesti niin vähän liikkeellä. Pieni määrä seteleitä ei luo toivottuja vaihtoehtoja, eikä lisää valinnan mahdollisuuksia. Jos kunnalla on vilpitön halu käyttää palveluseteliä vaihtoehtona, niin seteleitä pitäisi olla liikkeellä huomattavasti enemmän.

Muutama tuottaja toi esiin myös sen, millä järjestelmällä palvelusetelin maksu hoidetaan. Sähköistä järjestelmää kannatettiin, mutta nykyisiin järjestelmiin suhtauduttiin varauksella. Nykyiset järjestelmät eivät myöskään sovellu silloin kuin palveluseteli on tulosidonnainen.

Toivottiin myös mahdollisuutta käyttää palveluseteliä ulkomailla. Lisäksi toivottiin kunnille rohkeutta ottaa palveluseteli laajemmin käyttöön ja käyttää sitä entistä monipuolisemmin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA TULEVAISUUDENNÄKYMÄ

Tämän työn tekeminen oli todella antoisaa ja erittäin mielenkiintoista. Palveluseteli on tullut sosiaalipalveluihin ja se on luultavasti tullut jäädäkseen. Palveluseteliä on

kehitetty kunnissa ja mielipiteitä on kerätty mahdollisilta asiakkailta ja heidän omailtaan. Palvelusetelin ympärillä ollut useita hankkeita ja sen kehitystyöhön on käytetty runsaasti aikaa ja osaamista. Nyt seteleitä on käytössä useissa kunnissa ja vielä useammat kunnat suunnittelevat ottavansa palvelusetelin tulevaisuudessa käyttöön. Miten tämä vaikuttaa palvelujen tuottamiseen ja tuottajiin? Muuttaako se alaa jotenkin?

Tutkimuksen mukaan näyttäisi siltä, että palvelusetelituottajaksi ryhdytään, jos paikkakunnalla on seteli saatavilla ja palveluntuottajalla on vapaata kapasiteettia. Esteenä on ollut se, ettei seteli ole vielä kaikkialla käytössä ja setelipaikkakunnilla palveluntuottajilla ei aina ole vapaata kapasiteettia. Palveluntuottajat ovat varovaisia investoimaan ja laajentamaan, koska palveluseteliä ei pidetä vielä kaikin osin toimivana. Toisaalta muutamat palveluntuottajat ovat laajentaneet toimintaansa, tarjonneet palveluitaan laajemmalle alueelle ja hakeutuneet palvelusetelituottajiksi useille paikkakunnille.

Palvelutuottajat ovat kiinnostuneita palveluseteleistä ja näkevät niissä mahdollisuuksia. Alalla on paljon naisia palveluntuottajina ja tämän tutkimuksen mukaan naiset tuntuvat ottavan setelin vastaan positiivisesti ja suurin odotuksin. Tutkimuksessa kävi selkeästi ilmi, että naisilla on halua ja kykyä sopeutua muuttuvaan markkinatilanteeseen ja he haluavat olla mukana kehittämässä ja luomassa sitä. Naiset haluavat selvästi myös tulla kuulluksi ja haluavat olla mukana luomassa pelisääntöjä palvelusetelin käytölle. Palvelutuottajamiehet ovat selvästi varovaisempia ja kriittisempiä tämän uuden asian edessä kuin naiset.

Miten sitten palvelusetelistä saataisiin irti kaikki hyöty ja mahdollisuudet?

Tutkimuksesta päätellen palvelusetelikulttuuri on hyvällä alulla. Kunnat, päättävät ottavatko setelin käyttöön sosiaalipalvelujen hankinnassa ja kunnat myös päättävät kriteereistä, joilla se myönnetään. Jotta palvelusetelistä saataisiin toimivampi, nyt pitäisi tehostaa yhteistyötä kuntien ja palvelutuottajien välillä. Pitäisi lisätä sitä lain hengenkin vaatimaa kanssakäymistä ja jatkaa palvelusetelin kehitystyötä yhdessä tuottajien ja tilaajien kanssa. Pitäisi luoda tavat mitata setelin tuomaa säästöä, mitata ja varmistaa palvelusetelillä ostettavan palvelun laatua ja luoda mahdollisuuksia siihen, että alueelle syntyisi lisää palvelutuotantoa. Näin saataisiin lisää palveluntuotta-

ja ja siten lisää valinnan mahdollisuuksia asiakkaalle. Jos kunnan ja palveluntuottajien välille saadaan avoin ja hyvä keskusteluyhteys, saadaan varmasti aikaan kaikki se, mitä palvelusetelilaissa edellytetään ja kaikissa hankkeissa on yritetty aikaansaada.

Kriittinen asia palvelusetelin käyttöönotossa on palvelusetelin arvo. Tärkeä kysymys onkin, miten varmistetaan se, että palvelusetelin arvo on riittävä, jotta se kattaa palveluntuottamisen kustannukset ja asiakkaan on mahdollista sillä palvelunsa ostaa. Jos setelin arvo jää liian alas, ei asiakas pysty palvelua setelillä hankkimaan ja silloin valinnanmahdollisuutta ei synny. Jos seteli ei ole tulosidonnainen, saattaa jopa käydä niin, että setelit jäävät hyvätuloisten asiakkaiden käyttöön. Tämän koettiin asettavan asiakkaita eriarvoiseen asemaan. Samoin palveluseteli ei innosta tuottamaan palveluita tai lisäämään palvelutuotantoa, jos ehdot ovat tuottajien kannalta huonot. Huonot sopimusehdot aiheuttavat sen, että tuottajien on pakko valita hyväkuntoisempia asiakkaita ja silloin asiakkaat joutuvat taas eriarvoiseen asemaan.

Palvelusetelin hinnan lisäksi toinen palveluntuottajien kannalta kriittinen tekijä on palvelusetelien määrä. Jotta seteleistä on hyötyä, niitä pitää saada liikkeelle enemmän. Pieni määrä seteleitä ei lisää tuottajien mahdollisuuksia, eikä asiakkaan mahdollisuutta saada seteliä. Jos seteleitä on liian vähän, niiden tuoma hyöty on näennäistä, eikä niillä ole silloin sitä merkitystä kuin pitäisi. Seteleitä pitäisi olla liikkeellä riittävästi, niistä pitää tiedottaa kunnolla, asiakasta pitää ohjata niiden käytössä, palveluntuottajat pitää ottaa mukaan ohjaukseen ja tiedotukseen ja setelin hinnan pitää olla oikea. Silloin seteli toimii niin kuin sen on tarkoitettu toimivan ja hyödyttää asiakasta, palveluntuottajaa ja lisäksi se täyttää lain vaatimukset.

Yhtenä kriittisenä asiana palveluntuottajat pitivät sopimusehtoa, jossa määriteltiin palvelumaksu tilanteessa, missä asiakas joutuu sairaalahoitoon. Palveluntuottaja saa laskuttaa palvelumaksun vain viikosta, korkeintaan kahdesta viikosta ja sen jälkeen palvelumaksua ei saa laskuttaa ollenkaan. Kuitenkin paikkaa pidetään asukkaalle varattuna välillä pitkiäkin aikoja. Palveluntuottajalle tulee tappiota jokaisesta asiakkaan sairaalapäivästä muutamia satoja euroja. Tappio johtuu menetetyistä palvelumaksusta, sekä henkilöstökustannuksesta, joka on sama vaikka asukas on poissa. Paikkaa vara-

taan asiakkaalle, eikä siihen voi ottaa toista asiakasta asumaan edes väliaikaisesti. Palveluntuottajien mielestä tätä riskiä pitäisi voida jakaa yhdessä kunnan kanssa.

Alalla toimivana palveluntuottajana toivon, että palveluseteli luo uusia mahdollisuuksia sosiaalipalvelualalle. Hyvin toimiessaan palveluseteli avaa tien uusille palveluntuottajille ja mahdollistaa sen, että asiakkailla on tulevaisuudessa parempi mahdollisuus ja kyky valita palvelunsa sellaiselta palveluntuottajalta, joka tuottaa juuri hänelle räätälöityjä palveluita. Tutkimus jätti paljon tilaa uusille tutkimuksille. Etenkin palveluntuottajien ja kunnan yhteistyön lisääminen ja erilaiset tavat tehdä yhteistyötä kaipaisivat kehittämistä ja jatkotutkiskelua. Yhteistyön lisääminen voisi ratkaista muitakin tässä opinnäytetyössä esiin nousseita palvelusetelin käyttöön liittyviä hankaluuksia. Tulevaisuus näyttää, onko palvelusetelituottajien enemmistö edelleenkin keski-ikäisiä naisia, joilla on kymmenen vuotta toimineen osakeyhtiönsä lisäksi ennakkoluuloton ja avoin mieli. Tulevaisuus näyttää myös sen, miten palvelut kuntalaisille hankitaan ja millainen yhteistyö syntyy, jos palveluntuottajat otetaan mukaan suunnittelemaan palvelusetelin jatkoa.

LÄHTEET

Aluehallintoviraston www-sivut 2012. Yksityinen sosiaalipalvelutoiminta. Viitattu 27.3.2012.

http://www.avi.fi/fi/virastot/lansijasisasuomenavi/Sosiaalijaterveydenhuolto/Sosiaali_huolto/Sivut/Yksityinensosiaalipalvelutoiminta.aspx

Björklund, Jenny. Hihnala, Hanna. Seppänen, Esa. 2011. Kansalaiset vaikuttajina. Palveluseteli sosiaalisessa mediassa. Helsinki: KL-Kustannus Oy. Hakapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jyväskylän yliopiston www-sivut 2012. Viitattu 5.11.2012.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Kettunen, R. 2010. Toimialaraportit. Viitattu 19.4.2012.

http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/916/Sosiaalipalvelut_2009_netti.pdf

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

Kuluttajaviraston www-sivut 2012. Viitattu 17.3.2012.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/sopimusehdot/>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009. 24.7.2009/569

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011. 22.7.2011/922

Mellin, T. 2011. Yhä useampi ottaa palvelusetelin käyttöön.

<http://www.sitra.fi/uutiset/2011/yha-useampi-kunta-ottaa-palvelusetelin-kayttoon-0>

Melin, T., Tuominen-Thuesen, M. & Koila, T. 2010. Palvelusetelin hinnoittelupolitiikan vaihtoehtoja ja malleja. Sitran selvityksiä 28. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

Patronen, Mari. Lokakuu 2010. Palveluseteliprojektin esittelymateriaali: Vanhuspalveluiden palveluseteliprojekti. Tampereen kaupunki. Sitran palvelusetelihanke 2010

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Viitattu 17.4.2012.

http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

Tampereen kaupungin www-sivut. 2012. Viitattu 21.4.2012.

http://www.tampere.fi/material/attachments/h/5wJof2wl2/hakemus_ikaihmissen_tehoistetun_palveluasuminen_palvelusetelituottajaksi.pdf

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2012. Yksityiset sosiaalipalvelut.

Viitattu 22.4.2012. <http://www.stakes.fi/FI/Tilastot/Aiheittain/Sosiaalipalvelut/>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2012. Tilastot. Viitattu 22.4.2012.

<http://www.stakes.fi/FI/tilastot/aiheittain/Ikaantyneet/index.htm>

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2012. Asiakasmaksut. Viitattu 21.4.2012.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakasmaksut/palveluseteli

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 2000. 22.9.2000/812

Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Kuntaohjelma: Vastauksia kansalaisten kysymyksiin palvelusetelistä. Viitattu 20.4.2012.

http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2011/Vastauksia_kysymyksiin_palvelusetelista.pdf

Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRAN www-sivut 2012. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja 2011. Viitattu 21.4.2012.

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun_palveluasumisen_saantokirja.pdf

Suomen kuntaliiton www-sivut 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli. Viitattu 19.10.2012. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/palveluseteli/Sivut/default.aspx>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2012. Yksityiset sosiaalipalvelut 2010 . Tilastoraportti liitteineen. Viitattu 25.3.2012. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/yksityiset/yksityiset_sosiaalipalvelut

Terveys- ja Sosiaalialan Yrittäjät - TESO ry:n www-sivut 2012. Viitattu 18.10.2012. <http://www.tesory.com>

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2012. Tilaaaja-tuottaja malli. Viitattu 21.10.2012. <http://www.tem.fi>

Ylönen Jorma 2011. Palvelusetelin käyttö laajenee vauhdilla. Viitattu 13.4.2012. <http://www.kuntalehti.fi/Ajankohtaista/Kuntauutiset/2011>

Kyselytutkimuksen ennakkoposti

Sähköpostiinne on tulossa kyselytutkimus, johon toivomme teidän vastaavan

Tutkittava aihe: Palvelusetelin hyödyt ja hankaluudet palveluntuottajan näkökulmasta, case: sosiaalialan palveluasuminen

1. TEORIAA AIHEESTA

Laki palvelusetelistä astui voimaan 1.8.2009. Laki mahdollistaa lähes kaikkien sellaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jotka kunnan tai kuntayhtymän kuuluu asukkailleen järjestää. Laki mahdollistaa siis palvelusetelin käytön myös erilaisten sosiaalialan asumispalvelujen hankinnassa.

Lain tarkoituksena on lisätä asiakkaan mahdollisuutta valita itse palveluntuottaja, jolta palvelua haluaa saada, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle ja kunta päättää mihin palveluihin se antaa setelin. Palveluntuottajan on täytettävä tietyt kriteerit päästäkseen palvelusetelituottajaksi.

2. TUTKIMUKSENI RAJAUS JA TUTKIMUSONGELMA

Aion tutkia palvelusetelin mahdollisesti tuomaa muutosta sosiaalialan palveluasumista tuottavan palveluntuottajan näkökulmasta ja palveluntuottajien kokemusta palvelusetelistä; koetaanko se hyväksi -> lisääkö se palvelujen saatavuutta nyt ja jatkossa, koetaanko se jollain lailla hankalaksi -> miten sitä pitäisi kehittää, jotta se palvelisi myös tuottajaa. Onko palveluntuottajien mielestä setelissä ongelmakohtia? Mitä hyötyä setelistä on saatu tai mitä haittaa se on tuonut tullessaan?

Haluan myös tutkia onko palveluseteli tuonut toivottua ja lain hengessä olevaa yhteistyötä enemmän palveluntuottajien ja kunnan välille. Miten palveluntuottajat kokevat tämän?

Haluan selvittää tutkimuksellani miten erilaisista lähtökohdista ovat palveluntuottajat kokevat palvelusetelin? Haluan selvittää kokevatko erilaiset tuottajat saaneensa hyötyä tai apua palvelusetelistä eri asioissa vai koetaanko se hankalana ja toiminnan sujumista heikentävänä?

Yritän myös selvittää miksi palveluseteli ei ole tuottanut niin paljon valinnanmahdollisuuksia kuin luultiin, johtuuko se tuottajien kokemuksesta?

Haluan myös tietää, miten palveluntuottajat kehittäisivät seteliä? Haluan viedä eteenpäin näitä kehitysehdotuksia.

Uskon, että tutkimuksellani on arvoa ja merkitystä, kun palveluseteliä kehitetään. Uskon myös, että tutkimus saa julkisuutta ja asia saadaan yhteiskunnalliseen keskusteluun.

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Hankin tiedon tutkimukseeni tekemällä sähköisen kyselyn sosiaalialan asumispalvelun palveluntuottajille niissä kunnissa, joissa on käytössä palveluseteli sosiaalialan asumispalveluun.

Kyselyn kohderyhmä on Terveys- ja sosiaalialan yrittäjät, TESO Ry:n jäsenet valituilla paikkakunnilla.

Tutkimuksen on tarkoitus tuottaa niin laadullista, kun määrällistä tietoa palvelusetelin käytöstä ja koetuista hyödyistä sekä haitoista. Tutkimustulosta on tarkoitus hyödyntää, kun TESO tekee omia esityksiään aiheesta ja palvelusetelin kehittämisestä. Tutkimuksella on myös tarkoitus saada TESO:lle julkisuutta aiheesta ja palveluntuottajien ääni kuuluville, kun palveluseteliin liittyviä päätöksiä tehdään.

4. TOTEUTUSSUUNNITELMA

Teen sähköisen kyselyn TESO:n jäsenille (sosiaalialan asumispalvelun palveluntuottajat) Espoossa ja Helsingissä, Hämeenlinnassa, Lahdessa, Oulussa ja Tampereella. Kysymykset lähetetään palveluntuottajille tammikuun lopussa. Toivon palveluntuottajien vastaavan kyselyyn 12.2.2012 mennessä. Kun saan vastauksia riittävästi määräaikaan mennessä, pääsen analysoimaan kyselyn tuloksia helmikuun lopussa 2012.

TESO saa työn tulokset käyttöönsä heti kun tulokset on analysoitu. TESO saa hyödyntää tuloksia parhaaksi katsomallaan tavalla. Allekirjoittanut on käytettävissä, jos tulokset halutaan julkaista mediassa ja saada näin asialle laajempaa näkyvyyttä, sekä nostaa palveluntuottajien näkemys yhteiskunnalliseen keskusteluun.

Teen kyselystä myös yhteenvedon lopputyöhöni Satakunnan Ammattikorkeakoulussa ja analysoin myös siihen tulosta niin määrällisesti kuin sisällöllisesti.

Lopputyöni on tarkoitus olla valmiina toukokuun loppuun 2012 ja se julkaistaan sähköisesti.

Tutkimuksesta ei tule mitään kuluja TESO:lle.

VASTATKAA HETI KYSELYN SAATUANNE, VASTAUKSENNE ON ERITTÄIN TÄRKEÄ!

Yhteistyö terveisin

Kaisa Aare-Puff
opiskelija, Satakunnan Ammattikorkeakoulu
Liiketalous, Yritysjuridiikan suuntautumisvaihtoehto
gsm. 044 0292077

KYSELYTUTKIMUS

Taustamuuttajat/Palveluntuottajan tiedot

1. Palvelutoiminnan sijainti: Helsinki/ Espoo/ Hämeenlinna/ Lahti/ Oulu vai Tampere
2. Palveluntuottaja on Nainen/Mies
3. Palveluntuottajan ikä 18-30/31-40/41-50/51-60/ yli 60 vuotias
4. Yritys on ollut toiminnassa 1-3 vuotta/4-6vuotta/ 7-10vuotta/ yli 10 vuotta
5. Yhtiömuoto : OY/KY/AY/Yksityinen elinkeinonharjoittaja

Tietoa palvelusetelin tuomista eduista ja haitoista

6. Oletteko hakeutuneet sosiaalialan tehostetun asumispalvelun palvelusetelituottajaksi? KYLLÄ/EI

Avoin kysymys, kertokaa tarkemmin miksi olette/ette ole hakeutuneet palvelusetelituottajaksi?

7. Oletteko kokeneet saavanne hyötyä palvelusetelistä? KYLLÄ/EI

Avoin kysymys, mitä hyötyä olette saaneet palvelusetelistä?

8. Oletteko kokeneet jotain haittoja palveluseteliin liittyen? KYLLÄ/EI

Avoin kysymys, mitä haittoja palveluseteliin on liittynyt?

9. Onko seteli mielestänne edistänyt yhteistyötä ja kanssakäymistä palveluntuottajan ja kunnan välillä? KYLLÄ/EI

Avoin kysymys, kuvaile tarkemmin millaista yhteistyö on sijaintikunnan kanssa ja miten palveluseteli on yhteistyöhön vaikuttanut?

10. Avoin kysymys, miten kehittäisitte palveluseteliä toimivammaksi?

11. Saanko tulla haastattelemaan teitä tarpeen vaatiessa?