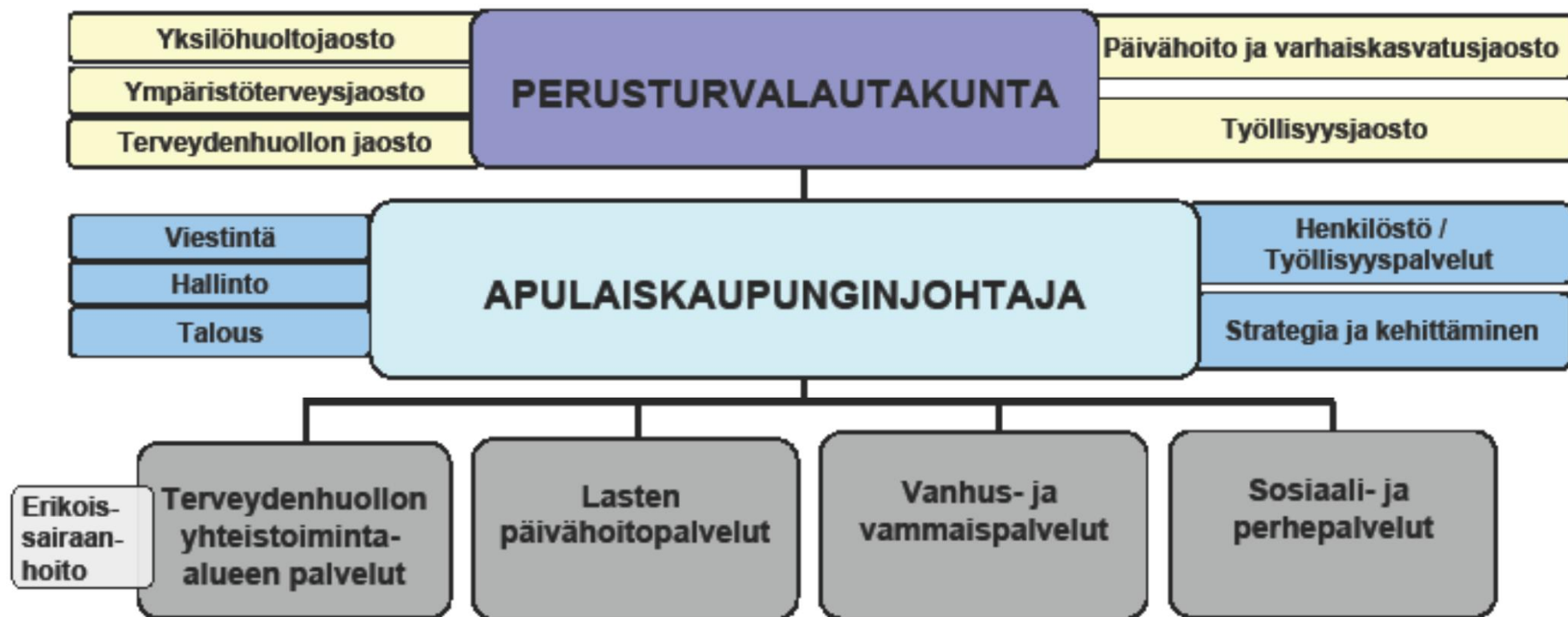


PALVELUSETELI

– palveluiden joustoa,
elinkeinojen elinvoimaisuutta,
valinnan vapautta



Sosiaali- ja terveystalveluiden organisaatio



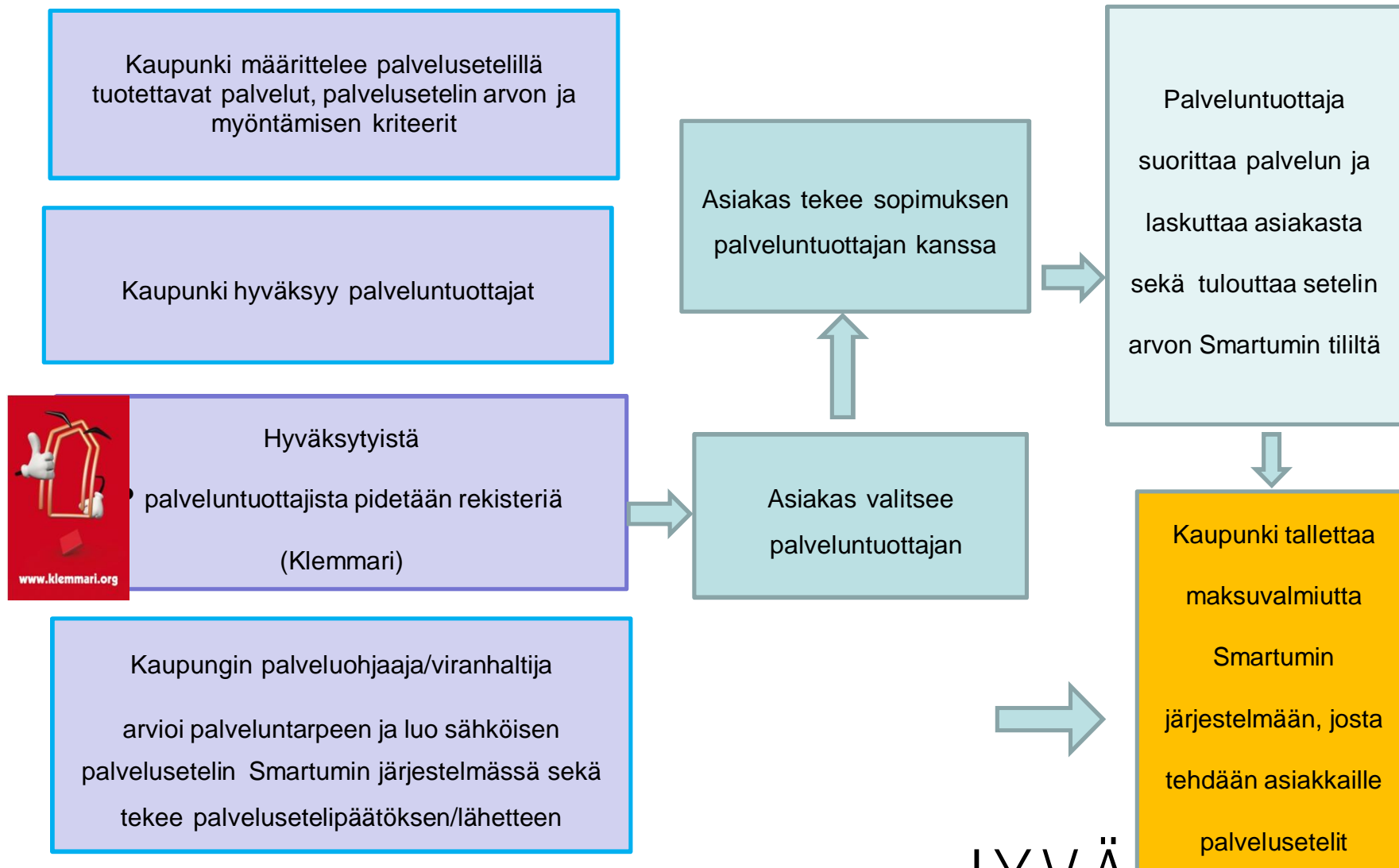
Palveluseteli sosiaali- ja terveystalveluissa

Tavoitteet

- Asiakkaalle valinnan mahdollisuus
- Kustannustehokkuus
 - Benchmarking – parhaat toimintamallit
- Joustavuus
 - Palveluaika
 - Palvelun laajuus
- Kunnallinen palvelu on aina oltava mahdollinen asiakkaalle
- Asiakkaan oma maksuosuus on oltava kohtuullinen
- Mahdollistaa pienyritysten pärjäämisen markkinoilla ja innostaa uuden yritystoiminnan luomiseen
- Ehkäisee monopolien syntymistä
- Vähentää kuntien investointitarvetta
- Tuottajarekisterin on oltava helppokäyttöinen
- Tuottajarekisterissä olevien palveluntuottajien tulee olla luotettavia ja laadukkaita-valvonnan kehittäminen



Palveluseteliprosessi



Palvelusetelitoiminnan vastuunjako

- VASTUUALUEJOHTAJA
 - lautakuntavalmistelu
 - palveluntuottajien hyväksyntä (apulaiskaupunginjohtaja hyväksyy useamman vastuualueen tuottajat)
 - Valvontavastuu?
- PALVELUYKSIKÖN JOHTAJA
 - valmistelee palvelusetelin käyttöönoton (tuotteistus, hinnoittelu, palveluntuottajien hyväksymiskriteerit, seteleiden myöntämiskriteerit)
 - tuottajien tapaamiset valmisteluvaiheessa ja myöhemmin
 - valmistelee palveluntuottajien hyväksymispäätökset
 - suorittaa valvontakäynnit?
- PALVELUOHJAAJA
 - arvioi asiakkaan palvelutarpeen, opastaa asiakasta eri palveluvaihtoehtojen valitsemisessa ja myöntää tarvittaessa setelit
 - seuraa palvelun laatua ja tuottajien saamaa palautetta, raportoi siitä eteenpäin ja tarvittaessa osallistuu valvontakäynneille
 - tiivis yhteistyö palveluntuottajien kanssa asiakasasioissa
 - tilastointi ja setelien käytön seuranta
 - tuottajien tapaamiset

Palvelusetelin hinnoittelusta esim.

- Yhden setelin arvo tilapäisessä kotipalvelussa on á 20 euroa (säännöllinen kotipalvelu 24 euroa, hinta tarkastelussa) / tunti
- Asiakkaalle jää tavallisesti omavastuu osuutta noin 8 euroa/seteli.
- Päivähoidon palveluraha yli 3 v. kokopäivähoito päiväkodissa 670euroa/kk (muut palvelut kertoimella)
- Neuvonta- ja terapiapalvelu 25-65 euroa/tunti (asiakkaalle maksuton)
- palveluasumisen seteli: 4 eri tasoa
- suun terveydenhuollon ja avosairaanhoidon seteli



Vanhus- ja vammaispalvelujen markkinat olemassa

Hyväksytyt palvelusetelituottajat

- Kotipalvelua 20 yritystä
- Kotisairaanhoidoa 8 yritystä
- Lyhytaikaishoitoa palvelukodissa 5 yritystä
- Omaishoitajien sijaispalvelua 20 yritystä
- Päivätoimintaa 2 yritystä
- Siivouspalvelua 20 yritystä
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 5 yritystä

Myönnettyjä palveluseteleitä 2010

- Omaishoito 204 945 €, asiakkaita 115
- Kotihoito 161 553 €, päätöksiä 632

TA 2010: yht. 391 700 €

TA 2011: yht. n. 1,6-2,4 milj. €

TA 2012: yht. n. 2 milj. €



Tehostettu palveluasuminen

- Vuonna 2012 kaupungin omia tehostetun palveluasumisen asukaspaikkoja on 379 kahdeksassa toimintayksikössä, lisäksi on yksi 50 -paikkainen lyhytaikaishoidon toimintayksikkö.
- Ostopalveluna on 335 asukaspaikkaa kahdeksassa toimintayksikössä.
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluseteliin on vuodelle 2012 varattuna 1,1 miljoonaa euroa. Palvelusetelituottajia on viisi ja kaikkien palveluissa on palveluseteliasiakkaita.
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaita on tällä hetkellä yhteensä 43

Tehostettu palveluasuminen (kuvausta prosessista)

- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelusetelissä on kuvattu kussakin eri tasossa asiakkaiden saaman palvelun sisältö. Kuvatuille palvelutasoille on laskettu kunnallisen palvelun hinta.
- Hintoja on verrattu ostopalveluna tuotettujen palveluiden hintoihin.
- Täältä pohjalta on määritelty palvelusetelin vuorokausihinta ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.
- Palvelusetelin kuukausittaisesta kokonaishinnasta vähennetään kunnallisen palveluasumisen asiakasmaksu ja jäljelle jäävän osuuden setelin hinnasta maksaa kunta palveluntuottajalle.
- Asiakas maksaa itse asiakasmaksusta muodostuvan omavastuuosuuden palveluntuottajalle.

...tehostettu palveluasuminen

- Palveluntuottajilta edellytetään, että palvelu on samantasoinen kuin vastaavissa kunnallisissa palveluissa
- Ennen hakeutumistaan tuottajaksi yrityksellä täytyy olla Aluehallintoviraston hyväksyntä Palveluasumisen palveluntuottamisesta
- Lisäksi kaupunki on määritellyt omat kriteerit ympärivuorokautisen asumisen palveluntuottajille, jotka löytyvät kaupungin sivuilta
- Vastuualuejohtaja hyväksyy ympärivuorokautisen asumisen palvelusetelituottajat

...tehostettu palveluasuminen

- Hyväksytyt palveluntuottajat viedään Jyväskylän seudun kehittämissyhtiön (Jykes Oy:n) ylläpitämään palveluntuottajien Klemmari –rekisteriin. Siellä asiakas, omainen tai kaupungin palveluohjaaja voi vertailla palveluntuottajia.
- Palvelusetelin tarjoamisesta asiakkaalle huolehtii SAS työryhmä normaalin palveluasumisen valintamenettelyn ja hoidon tarpeen arvioinnin mukaisesti ja tarvittaessa avustaa hoitopaikan valitsemisessa.
- Palveluntuottaja raportoi kaupungille toteutuneista asiakkaiden hoitopäivistä kuukausittain. Palveluntuottaja osallistuu kaupungin järjestämiin toiminnan seurantaan liittyviin kokouksiin ilman eri korvausta.

Sosiaali- ja perhepalvelut: uusi avaus toimii

- Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli otettu käyttöön 1.1.2009
- Asiakkaat
 - Noin 200 perhettä – vuonna 2009 (n. 500 perhettä vuonna 2010)
 - 4000 seteliä vuonna 2009
- Palveluntuottajia: 21
- TA 2010 Jyväskylä 150 000 €
- TA 2011 Lapsiperheiden kotipalvelu 350 000 €
Neuvonta- ja terapiapalvelut 75 000 €
- TA 2012 350 000€



93 500€ JYVÄSKYLÄ

uuden aallon kaupunki ~

Päivähoidon palvelusetelitoiminta

- Siirtyminen päivähoidon palvelurahasta palveluseteliin 1.1.2012.
- Vuonna 2011 palvelurahaan käytettiin 6.2. milj. €,
- Palveluntuottajia
 - 23 päiväkotia, 2 ryhmistä ja 118 perhepäivähoitajaa
- Asiakkaita:
 - 1100
 - koko päivähoidossa yhteensä 6000
- Seudullisen palvelusetelitoiminnan myötä päiväkotien määrä on nyt 33
 - neljän kunnan yhteinen palvelusetelimalli
- Talousarvio vuodelle 2012, vähintään 6,2 milj. €

Päivähoidon asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2011

- Kohderyhmänä olivat yksityisten päiväkotien ja perhepäivähoitajien asiakkaat
- Toteutus Internet-kyselynä huhti- toukokuussa 2011
- N= 373 , joista 38 on yksityisen perhepäivähoidon ja 335 kpl yksityisen päiväkotij- ja ryhmäperhepäivähoidon asiakkaiden vastauksia
- Kokonaisarvosana perhepäivähoitopalveluille on erittäin hyvä: 9,4 (asteikko 4-10)
- Kokonaisarvosana päiväkotihoidopalveluille on erittäin hyvä: 9,0 (asteikko 4-10).

Perhepäivähoidon tuloksista

- Valtaosalla vastaajista kokopäiväsen hoidon tarve on yli 15 päivää kuukaudessa
- Osapäivähoidon tarve on ainoastaan kymmenesosalla vastaajista. Myöskään vuorohoitoa ei hyödynnetä kuin yksittäisten vastaajien keskuudessa (n=2).
- 43 prosenttia vastaajista ilmoittaa, ettei varhaiskasvatukseen liittyvää keskustelua ole käyty. Vastaajat, joiden kanssa keskustelu on käyty, ovat keskimäärin tyytyväisempiä palveluihin verrattuna niihin, joiden kanssa keskustelua ei ole käyty.
- Eniten kehittämistä päivähoitopalveluissa on varahoitopaikan järjestämisessä sekä tiedottamisessa. Tyytyväisimpiä ollaan yhteistyöhön, asiakaspalveluun sekä perushoidon tasoon ja ilmapiiriin hoitopaikassa.
- Klemmaria on vastaajista käyttänyt noin puolet. Palvelua käyttäneet kokevat, että erityisesti päivähoitopalvelut löytyvät Klemmarista helposti.
- Kokonaisarvosana perhepäivähoitopalveluille on erittäin hyvä: 9,4 (asteikko 4-10).

Päiväkotien ja ryhmäperhepäivähoidon tuloksia

- Valtaosalla vastaajista (73%) kokopäiväsen hoidon tarve on yli 15 päivää kuukaudessa.
- Osapäivähoidon tarve on ainoastaan kymmenesosalla vastaajista. Myöskään vuorohoitoa ei hyödynnetä kuin yksittäisten vastaajien keskuudessa (n=7).
- Ainoastaan 12 prosenttia vastaajista ilmoittaa, ettei varhaiskasvatukseen liittyvää keskustelua ole käyty. Vastaajat, joiden kanssa keskustelu on käyty, ovat keskimäärin hieman tyytyväisempiä palveluihin verrattuna niihin, joiden kanssa keskustelua ei ole käyty.
- Vastaajat ovat kokonaisuudessaan erittäin tyytyväisiä päivähoitopalveluihin. Tyytyväisimpiä ollaan yhteistyöhön, asiakaspalveluun sekä perushoidon tasoon ja siihen, että palvelu vastaa perheen tarpeita ja toiveita
- Klemmaria on vastaajista käyttänyt ainoastaan 17 prosenttia. Palvelua käyttäneet kokevat, että erityisesti päivähoitopalvelut löytyvät Klemmarista helposti.
- Kokonaisarvosana päiväkotihoitopalveluille on erittäin hyvä: 9,0 (asteikko 4-10).

Terveydenhuollon setelitoiminta

- Suun terveydenhuollon palveluseteli otettiin käyttöön toukokuussa 2011
- Vuonna 2011 käytettiin 500 000 €
- Palveluntuottajia 4 yritystä
- n. 2300 seteliä myönnettiin touko- joulukuussa
- Talousarvio vuodelle 2012; 700 000 €

- Avosairaanhoidossa lapsen infektiosairauden kiireellisen hoidon palveluseteli otettiin käyttöön toukokuussa 2012
 - vuodelle 2012 varattu 200 000 €
 - kaksi yritystä hyväksytyt palveluntuottajaksi
 - seteleitä jaettu noin 200 kpl

Asiakaspalautteesta avosairaanhoidon lapsen infektiosairauden kiireellisen hoidon setelistä

- ”Lisää joustavuutta, kun ajat voi varata netin kautta ja aikoja yksityisellä saa jopa klo 20 asti.”
- ”Palveluseteli on ollut ihan kätevä toimenpide. Vähän ehkä hankalampaa kun normaalisti kun pitää hakea ensin seteli ja sitten mennä jonnekin muualle lääkäriin.”
- ”Lapsi on saatava heti hoitoon kun on akuutti infektio, tästä syystä on hyvä että tällöinen palveluseteli on käytössä 😊”

Tulevaisuuden näkymiä...

- Yhteensä Jyväskylän kaupunki varasi palveluseteliin ja palvelurahaan 9,12 milj. € vuonna 2011, mikä oli n. 2% Soten budjetista.
>Toteuma oli noin 8 milj.
- Yhteensä palveluseteliin vuodelle 2012 on varattu 9,5 milj. €

VALMISTEILLA OLEVAT SETELIT

- Vammaispalvelut (palveluasumisen ja henkilökohtaisen avun palvelusetelit)
Perusturvalautakunnan käsittelyyn syksyn aikana
- Vanhuspalvelut (päiväkeskustoiminnan palveluseteli)
Perusturvalautakunnan käsittelyyn syksyn aikana
- Päivähoito (kerhotoiminnan palveluseteli)
Tarkoitus ottaa käyttöön 1.1.2013

Tulevaisuuden tavoitteet



- Välillisten kustannusten pienentäminen
 - Tietojärjestelmien ja prosessien kehittäminen: palvelusetelin hakeminen, myöntäminen, toteuman seuranta, sähköinen rahaliikenne
- Laatujärjestelmä luominen
 - asiakaspalautteen kehittäminen
 - Valvontajärjestelmän vakiinnuttaminen(ml.omavalvonta)
- Palveluohjauksen monipuolistaminen
- Markkinoiden avaaminen maakunnalliseksi

Huomioitavia asioita palvelusetelin käyttöönotossa

- Luottamushenkilöiden ja virkamiesten näkemys palvelusetelitoiminnasta selkiytettävä
- Hankintasuunnitelmissa oltava selkeä linjaus ostopalveluiden ja palvelusetelin käytöstä>palvelustrategia
- Palveluverkkosuunnitelmat ja palvelusetelitoiminnan linjaukset tiedoksi palveluntuottajille
- Läpinäkyvä tuotteistus ja hinnoittelu+realistiset hinnat+toimiva palveluntuottajien rekisteri www.klemmari.info
- Palveluohjauksen ja valvonnan merkitys korostuu
- Palveluseteliprosessin tunnistaminen ja juurruttaminen kunnassa
- Asiakkaan valinnan mahdollistaminen on strateginen kysymys
- Seutuyhteistyö tärkeää palveluntuottajien ja asiakkaiden kannalta>kehittämissyhtiön vahva rooli
- Tiivis yhteistyö palveluntuottajien kanssa

Lisätietoja

- Sosiaali- ja perhepalvelut: Päivi Kalilainen
- Terveystieteiden tutkimuskeskus: Pekka Utriainen
- Päivähoito: Riitta Pylvänen
- Vanhus- ja vammaispalvelut: Kati Kallimo
- Sähköposti: etunimi.sukunimi@jkl.fi

Kiitos!

Palveluseteliopas: www.jykes.fi/palveluseteliopas