

Palvelusetelin sähköinen tuki

Sähköinen palveluseteli ja portaali

Lauri Salmivalli, Anni Rasinen, Valtteri Rantala, Tommi Koivisto, Deloitte

Päiväys 31.1.2011

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Esipuhe	2
Tiivistelmä	4
Summary	5
Johdanto	6
1.Tavoitteena sujuva palveluseteliprosessi	6
1.1 Sähköinen palveluseteli vähentää palveluseteliin liittyvää hallinnollista työtä 7	
1.2 Sähköisen palvelusetelin ja portaalin hyödyt eri kohderyhmille	7
1.3 Sähköisen tuen määrittelyprojekti.....	9
2.Sähköisen palvelusetelin ja portaalin malli	9
2.1 Yleinen malli.....	10
2.1.1 Palvelualueiden yhteiset tarpeet	12
2.1.2 Palvelualueita erottavat tekijät.....	14
2.2 Mallin yleistettävyys ja soveltuvuus eri palvelualueille.....	16
2.3 Malliin liittyvät avoimet asiat	17
3.Sähköinen tuki esimerkkipalvelualueille	17
3.1 Vammaispalvelun henkilökohtainen apu	17
3.2 Vanhushuollon tehostettu palveluasuminen	20
3.3 Suun terveydenhuolto	22
Liitteet: Määrittelydokumentit ja arkkitehtuurimateriaalia	25

Esipuhe

Sitran yhtenä strategisena tavoitteena on etsiä uudistavia toimintamalleja, joissa lähtökohdana on ihminen. Sitran Kuntaohjelman näkökulmasta palvelusetelit ovat juuri tuollainen muutos: laaja-alainen muutos kuntalaisten palvelujen tuotannossa.

Sitran Kuntaohjelman palvelusetelihankeen tavoitteena on kehittää palvelusetelin sovellettavuutta ja toimintamalleja kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tähän pyritään tekemällä konkreettisia toimenpiteitä, kokeiluja ja ratkaisuja kuntien kanssa, kuten nyt käsillä oleva selvityksiä sarjan julkaisu Palvelusetelin sähköinen tuki, sähköinen palveluseteli ja portaali.

Julkaisussa esitellään vammaispalvelujen, vanhuspalvelujen ja suun terveydenhuollon geneerinen malli sähköisen palvelusetelin järjestämiseksi. Työ on tehty kiinteässä yhteistyössä palvelusetelihankeen toimialaprojektien kanssa. Julkaisun tekijöiden lisäksi haluan kiittää Johanna Mätäsahoa, Mari Patrosta ja Jorma Sunia sekä hankkeeseen osallistuneita henkilöitä Espoon, Tampereen ja Vantaan kaupungeista.

Palvelusetelihankeessa tuotetut selvitykset ovat saatavilla sähköisesti Kuntaohjelman verkkosivujen (www.sitra.fi/kunta) Julkaisut-sivullta. Kansalaiset voivat kommentoida ja tehdä ehdotuksia selvityksiä-sarjan julkaisujen innoittamina näillä sivustoilla ja palvelusetelihankeen ympärille organisoidussa sosiaalisessa mediassa www.facebook.com/palveluseteli.

Sitran palvelusetelihankeen puolesta toivon näiden selvitysten kannustavan Sinua osallistumaan palvelusetelin kehittämiseen.

Johtava asiantuntija

Tuomo Melin
Kuntaohjelma
Sitra

Tiivistelmä

Tässä selvityksessä kuvataan sähköisen palvelusetelin ja siihen liittyvän palveluseteliportaalin tavoitteet, hyötyjä ja toteutusmahdollisuuksia sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimialoilla.

Sähköisen palvelusetelin ja siihen kiinteästi liittyvän julkisen verkkopalvelun eli portaalin tavoitteena on tukea palveluseteliprosessia siten, että hallinnollisen työn määrä voidaan minimoida. Sähköinen tuki mahdollistaa mm. prosessin osien automatisoinnin, tiedon helpomman liikkuvuuden ja sen välittämisen tehokkaammin.

Sähköisessä mallissa palveluseteliprosessia voidaan automatisoida ja prosessissa tapahtuvia virheitä voidaan vähentää automaattisten tarkistusten avulla. Portaalin avulla tietoa palveluntuottajista voidaan jakaa monipuolisesti ja laajasti, ja sähköisen palautejärjestelmän avulla palautteiden käsittely ja niihin reagointi tehostuu. Laskutuksessa kokonaan sähköisellä mallilla työn määrä taloushallinnossa pysyy minimissä eikä erillistä toteumien tarkistusta välttämättä tarvita.

Palvelusetelin sähköisen tuen malli koostuu joukosta palveluita, joita erilaiset palveluseteliprosessit voivat hyödyntää. Vaikka eri palvelualueiden prosessit eroavat toisistaan merkittävästi, tunnistettiin seuraavat kaikille palvelualueille yhteiset vaiheet sähköisen palvelusetelin prosessissa: 1. Päätöksien tekeminen; 2. Palvelusetelin luominen; 3. Palvelutuottajan valinta; 4. Tilaus; 5. Palvelun tuottaminen; 6. Toteumakirjaukset; 7. Laskutus; 8. Palautteen anto.

Selvityksessä kuvataan tarkemmin vammaispalvelujen, vanhuspalvelujen ja suun terveydenhuollon geneerinen malli sähköisen palvelusetelin järjestämiseksi.

Summary

This study describes objectives, anticipated benefits and implementation opportunities for electronic service voucher system and net portal related to it. The electronic service voucher system is planned to improve social- and healthcare service voucher efficiency by reducing the amount of manual administrative work. Electronic service voucher enables process automation and re-engineering and facilitates easier data transmission and storage.

Electronic service voucher consist of different components, different services within social and healthcare can utilize these components Yet, different service processes possess some differences, but several similar parts as well. The study identified following similar phases in service voucher process: 1. Decision making; 2. Creating a service voucher; 3. Choosing the service provider; 4. Order; 5. Delivering the service; 6. Documenting the service; 7. Billing; 8. Feedback.

The study defines in detail electronic service voucher for social welfare for disabled; elderly service and dental service.

Johdanto

Sitran kuntaohjelman palvelusetelihankkeen keskeisenä tavoitteena on lisätä kuntalaisten valinnan vapautta ja vaikutusmahdollisuuksia. Palveluseteli on yksi tapa valinnanvapauden ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen. Palveluseteli voi parantaa myös palvelujen saatavuutta, purkaa jonoja, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien ja yksityisten palvelutuottajien yhteistyötä. Palvelusetelihankkeessa luodaan hyviä käytäntöjä ja yleistettäviä malleja palvelusetelin toteutuksesta.

Kunta tai kuntayhtymä voi käyttää palveluseteliä järjestämässään sosiaali- ja terveystalvueluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä kunta arvioi palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon päättää kunta.

Palvelusetelillä konkreettisenä maksuvälineenä ei tarkoitettaisi pelkästään painettua palveluseteliä, vaan palvelusetelinä voisi toimia myös esimerkiksi sähköinen järjestelmä.

Tämä julkaisu on tarkoitettu erityisesti kuntien ja kuntayhtymien päättäjille ja tietohallinnon asiantuntijoille.

1. Tavoitteena sujuva palveluseteliprosessi

Palveluseteli on yksi vaihtoehto palveluiden järjestämiseen. Palvelusetelillä palvelusetelin myöntäjä sitoutuu maksamaan asiakkaalleen päättämänsä osan yksityisen palvelutuottajan antamasta palvelusta. Vuoden 2004 alusta lähtien palvelusetelin käyttö on ollut mahdollista kaikissa sosiaali- ja terveystalvueluissa. 1.8.2009 voimaan tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Uuden lain tarkoituksena on täsmentää palvelusetelin käyttöön liittyviä yksityiskohtia.

Palvelusetelin käyttöönottoa pohdittaessa, yhdeksi näkökulmaksi nousee palveluseteliprosessin käytännön toteutus. Vaihtoehtoja palvelusetelitoiminnan järjestämiseksi on useita paperiprosessista täysin sähköiseen malliin. Se, mikä malli soveltuu parhaiten kuhunkin tilanteeseen, on arvioitava tilannekohtaisesti. Varsinkin volyymiltaan suurissa palveluseteliprosesseissa prosessin sähköistämisestä osittain tai kokonaan tulee hyvin nopeasti kannattavaa.

1.1 Sähköinen palveluseteli vähentää palveluseteliin liittyvää hallinnollista työtä

Sähköisen palvelusetelin ja siihen kiinteästi liittyvän julkisen verkkopalvelun eli portaalin tavoitteena on tukea palveluseteliprosessia siten, että hallinnollisen työn määrä voidaan minimoida. Sähköinen tuki mahdollistaa mm. prosessin osien automatisoinnin, tiedon helpomman liikkuvuuden ja sen välittämisen tehokkaammin.

Kunnan tai muun palveluja järjestävän tahon näkökulmasta palvelusetelin käyttöön liittyviä tehtäviä ovat

- palveluntuottajien hyväksyntä mukaan palvelusetelitoimintaan
- asiakkaiden informointi sekä palveluseteliin että hyväksytyihin palveluntuottajiin liittyen
- palvelun laadun seuranta sekä
- laskujen maksu.

Lisäksi hoitotietoja sisältävillä palvelualueilla palvelusetelin myöntäjän vastuulla on hoitotietojen rekisteri, jonne tiedot pitää saada myös palvelusetelillä ostetusta hoidosta.

Sähköisen palvelusetelin ja verkkopalvelun tulee tukea palvelusetelin myöntäjää palveluseteliin liittyvissä pakollisissa tehtävissä. Lisäksi sähköinen malli mahdollistaa asioita, joita paperiprosessi ei mahdollista. Sähköisessä mallissa palveluseteliprosessia voidaan automatisoida ja prosessissa tapahtuvia virheitä voidaan vähentää automaattisten tarkistusten avulla. Portaalin avulla tietoa palveluntuottajista voidaan jakaa monipuolisesti ja laajasti, ja sähköisen palautejärjestelmän avulla palautteiden käsittely ja niihin reagointi tehostuu. Laskutuksessa kokonaan sähköisellä mallilla työn määrä taloushallinnossa pysyy minimissä eikä erillistä toteumien tarkistusta välttämättä tarvita.

1.2 Sähköisen palvelusetelin ja portaalin hyödyt eri kohderyhmille

Palvelusetelin käyttöön liittyvät kohderyhmät ovat asiakas, palveluntuottaja ja kunta tai muu taho jonka velvollisuus palvelun järjestäminen on. Alla on esitelty joitain mahdollisia hyötyjä joita palveluseteliprosessin sähköisellä tuella voidaan saavuttaa.

Asiakas

- Saa tietoa palvelusetelistä sekä sen myöntämis- ja käyttömahdollisuuksista
 - Voi etsiä ja verrata palveluntuottajia kattavasti ja monipuolisesti
-

- Voi arvioida, kuinka paljon palvelu tulee maksamaan eri tavoin tuotettuna, ja laskea omavastuun määrä tarvittaessa
- Voi tehdä tilauksen sähköisesti ja saada tilausvahvistuksen sähköisesti
- Voi antaa palvelutapahtumakohtaista palautetta ja saada vastaus palautteeseen
- Näkee oman palvelusetelin tai palvelusetelien tiedot sähköisesti

Palvelusetelin myöntäjä

- Saa täytettyä lakisääteisen velvollisuuden hyväksytyjen palveluntuottajien listan julkaisemisesta
- Ei tarvetta päivittää palveluntuottajien tietoja, koska tämä on palveluntuottajien vastuulla ja mahdollista tehdä sähköisesti
- Rekisterinpitovelvollisuuden täytyminen sähköisen hoitotietovälityksen kautta
- Hallinnollisen työn väheneminen
- Yksi tiedonvälityskanava asiakkaiden ja palveluntuottajien suuntaan
- Sähköinen palautejärjestelmä tukee palvelunlaadun tarkkailussa
- Mahdollisuus välittää asiakkaille tietoja palveluiden kustannuksista eri tavoin järjestettynä
- Automaattiset tarkastukset vähentävät virheitä prosessissa ja vähentävät tarvetta käsitellä asioita manuaalisesti
- Muutoksia palveluseteliin voidaan tehdä sähköisesti
- Sähköinen palveluntuottajien haku- ja hyväksyntä sekä hallinnointi

Palveluntuottaja

- Mahdollisuus päästä esille yhdenvertaisesti muiden palveluntuottajien rinnalle. Toisaalta mahdollisuus markkinoida omaa erityistä osaamista.
 - Viestintäkanava asiakkaan ja palvelusetelin myöntäjän suuntaan
 - Portaalissa näkyminen toimii eräänlaisena laatusertifikaattina asiakkaan suuntaan osoittaen, että palveluntuottaja täyttää palvelusetelin myöntäjänä asettamat minimikriteerit. Tämä voi kiinnostaa myös ei-palveluseteliasiakkaita.
 - Hoitotietojen välitys takaisin kunnalle sähköisesti
-

- Asiakkaan tietojen saanti sähköisesti
- Sähköiset toteumakirjaukset mahdollistavat automaattisen laskun muodostuksen
- Mahdollisuus palautteen vastaanottamiseen ja siihen vastaamiseen yhden näkymän kautta. Mahdollisuus käyttää saatuja arvioita omaan laadunseurantaan.
- Voi helpottaa verkostoitumista yritysten kesken
- Sähköinen palveluntuottajaksi hakeutuminen

1.3 Sähköisen tuen määrittelyprojekti

Sähköisen palvelusetelin ja portaalin projektien tavoitteena on ollut luoda yleisiä malleja sekä sähköiselle palvelusetelille, että palveluseteliportaaliille. Deloitte laati vuosina 2009 – 2011 Sitran Kuntaohjelman toimeksiannosta alla luetellut määrittelyt seuraaville kunnille, joista kustakin kuntakohtaisesta määrittelyprojektista muodostui oma alahankkeensa:

- Espoon kaupunki, vammaispalvelut
- Tampereen kaupunki, vanhuspalvelut
- Vantaan kaupunki, suun terveydenhuolto

Lisäksi hankkeessa laadittiin määrittelyt niin sanotun palveluseteliportaalin osalta.

Sähköisen palvelusetelin osalta tavoitetta on lähestytty erilaisten esimerkkipalvelualueiden avulla. Palvelualueille on laadittu tarkemmat määrittelyt käyttötapausten ja ylitason arkkitehtuurikuvausten muodossa. Tässä dokumentissa esitetään kootusti työn keskeiset tulokset. Liitteenä löytyvät kunkin tarkemmin läpikäydyn palvelualueen määrittelyt. Määrittelyt on laadittu yleiseen, eli geneeriseen muotoon, tarkoituksena on, että myös muut kunnat, kaupungit ja kuntayhtymät voivat hyödyntää tehtyä määrittelytyötä.

2.Sähköisen palvelusetelin ja portaalin malli

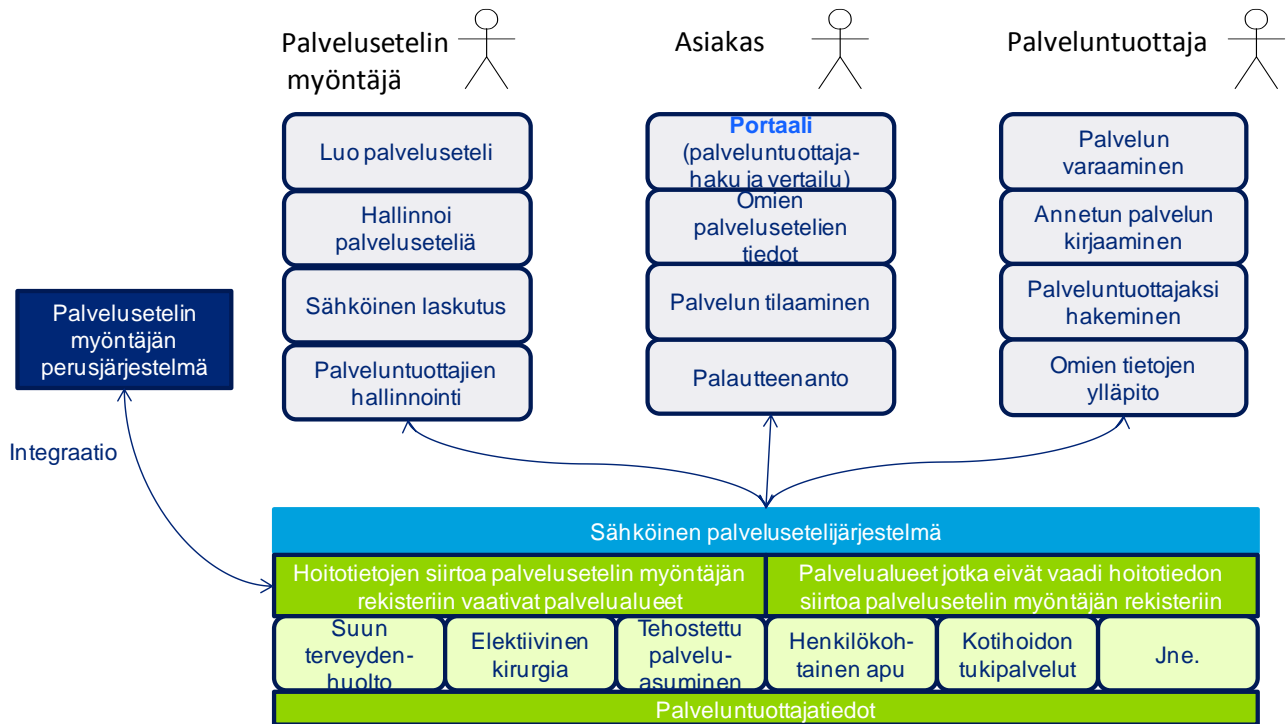
Palvelusetelillä tarjottavat palvelut eroavat sisällöltään huomattavasti toisistaan. Jokaisella palvelualueella on omat sisällölliset erityispiirteensä ja vaatimuksensa. Palveluseteliprosessit voivat myös poiketa toisistaan. Kuitenkin toisistaan eroavia palvelualueita tarkasteltaessa voidaan havaita kaikille yhteisiä aspektoja. Erityisesti prosessien tarvitsema sähköinen tuki on hyvin samankaltaista, vaikka prosessin askeleet eroavat toisistaan.

2.1 Yleinen malli

Työn aikana palveluseteliprosessin sähköiselle tuelle tunnistettiin seuraavat vaatimukset:

- Arkkitehtuuri on suunniteltava laajennettavaksi, jotta uusia palvelualueita voidaan tuoda mukaan
- Laskutukseen liittyvä manuaalinen työ palvelusetelin myöntäjän taloushallinnossa on minimoitava
- Ratkaisun on oltava ehdottoman tietoturvallinen
- Palvelusetelin myöntäjän rekisterinpitovelvollisuuden tulee täytyä
- Palvelusetelin myöntäjän perusjärjestelmistä ohjelmallisesti saatavat tiedot tai perusjärjestelmiin siirrettävät tiedot tulee huomioida mahdollisimman kattavasti

Nämä yleiset vaatimukset otettiin huomioon esimerkkipalvelualueita määriteltäessä (luku 3). Esimerkkipalvelualueet erosivat sisällöllisesti toisistaan huomattavasti, mutta sähköinen tuki, jota palvelualueet kaipasivat, oli hyvin samankaltaista. Kohdassa 2.1.1 esitellään palvelualueille yhteisiä sähköisiä tukitarpeita.



Kuva 1 Sähköinen palveluseteli: Yksi kokonaisuus – monta näkymää

Kuvassa 1 on hahmotelma sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. Järjestelmä muodostaa kokonaisuuden, johon palvelusetelin myöntäjällä, asiakkaalla ja palveluntuottajalla on eri näkymät. Eri kohderyhmät pääsevät tekemään järjestelmässä eri toimintoja ja näkemään eri tietoja. Kuvassa jokaisen kohderyhmän kohdalla on näkyvissä tärkeimpiä kyseisen kohderyhmän järjestelmässä tekemiä toimintoja.

Portaali on julkinen näkymä osaan palvelusetelijärjestelmän tietoja. Portaalia voi käyttää tunnistautumatta, ja sen pääasiallinen tarkoitus on välittää tietoa palvelusetelin myöntäjän hyväksymistä palveluntuottajista. Portaali täyttää myös lain asettaman vaatimuksen palvelusetelin myöntäjälle hyväksytyjen palveluntuottajien tietojen välittämisestä asiakkaille. Portaalia lukuun ottamatta kaikki muut toiminnot edellyttävät tunnistautumista järjestelmään.

Osa palvelualueista vaatii tietojen siirtoa palvelusetelijärjestelmän ja palvelusetelin myöntäjän perusjärjestelmän välillä. Perusjärjestelmiä on Suomessa käytössä useita, joista osassa on jo olemassa rajapintoja tietojen siirtämiseen. Mikäli rajapintaa tarvittavien tietojen siirtämiseen ei ole, sellainen joudutaan rakentamaan, jos hoitotietoja halutaan siirtää sähköisesti joko palvelusetelijärjestelmän kautta tai muutoin.

Suunnitellussa mallissa hoitotietojen näyttämisen palveluntuottajalle hoitaa palvelusetelijärjestelmä, eikä palveluntuottajalla ole suoraa pääsyä palvelusetelin myöntäjän omaan järjestelmään. Tarvittavat lisäykset hoitokertomukseen palveluntuottaja tekee myös palvelusetelijärjestelmän kautta. Nämä lisäykset

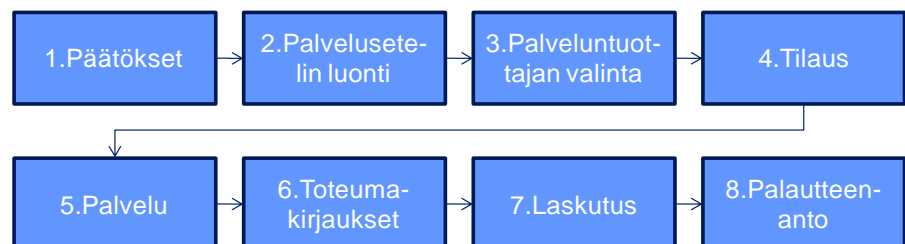
päivityvät rajapinnan kautta palvelusetelin myöntäjän perusjärjestelmään. Annettuaan hoidon palveluntuottaja näkee palvelusetelijärjestelmän kautta edelleen historiatietona antamansa hoidon, vaikka varsinaista hoitotietorekisteriä ylläpitää palvelusetelin myöntäjä. Tämä on tärkeää palveluntuottajan oikeusturvan kannalta.

Hoitotietojen kulkiessa palvelusetelijärjestelmän kautta tulee mahdolliseksi tarkistaa automaattisesti, että päivitykset tulevat tehtyä. Mikäli palveluntuottaja ei tee päivityksiä sovitusti, voidaan jäädyttää maksaminen ko. palveluntuottajalle. Lisäksi joillain palvelualueilla, kuten suun terveydenhuollossa (esittely kappaleessa 3), annetun palvelun tilauksenmukaisuuden tarkistaminen ja maksaminen palveluntuottajille liittyy suoraan hoitotietojen välittämiseen. Suun terveydenhuollon mallissa palveluseteli sisältää tarkan tilauksen koodeittain palvelusetelillä kustannettavista toimenpiteistä. Muita kuin tilattuja toimenpiteitä ei voi kirjata palvelusetelillä tehdyiksi tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Samalla tulee siten tarkistettua tilauksenmukaisuus ja kerättyä hoitotiedot, jotka välittyvät palvelusetelin myöntäjän perusjärjestelmään.

Mallissa ei ole suunniteltu integroitumista palveluntuottajan järjestelmiin. Monella palvelualueella palveluntuottajien määrä ja heidän käyttämiensä järjestelmien kirjo on niin suuri, että järjestelmäkohtaisten liittymien rakentaminen on erittäin työlästä. Palveluntuottajan kannalta tällä on vaikutusta erityisesti oman kirjanpidon hoitamiseen. Mallissa palvelusetelijärjestelmä tekee automaattisesti laskut palvelusetelin myöntäjälle toteumakirjausten perusteella. Palveluntuottaja voi ottaa laskusta kopion omaa kirjanpitoansa varten. Mahdollisen omavastuun laskuttamisen palveluntuottaja tekee palvelusetelijärjestelmän ulkopuolella haluamallaan tavalla.

2.1.1 Palvelualueiden yhteiset tarpeet

Palvelusetelin sähköisen tuen malli koostuu joukosta palveluita, joita erilaiset palveluseteliprosessit voivat hyödyntää. Vaikka eri palvelualueiden prosessit eroavat toisistaan merkittävästi, kuvassa no 2 näkyvät prosessin vaiheet koskevat jollain tavalla kaikkia palvelualueita.



Kuva 2 Palvelualueiden yhteiset prosessin osat

Palveluseteliprosessiin liittyy aina joukko päätöksiä riippumatta palvelualueesta. Ensimmäiset päätökset liittyvät palveluntuottajien valintaan palvelusetelipalveluntuottajiksi. Palveluseteleitä myöntävä taho päättää, millaisilla kriteereillä palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelipalveluntuottajaksi. Osa kriteereistä tulee palvelusetelilaista, mutta näiden lisäksi palvelusetelin myöntäjä voi asettaa omia kriteereitään. Palveluntuottajien hyväksyntä voi olla jatkuva tai

tietyin väliajoin toteutettava prosessi. Hakuprosessi voidaan toteuttaa lähes kokonaan sähköisenä. Palveluntuottaja täyttää sähköisen hakulomakkeen, ja tarvittavat liitteet voidaan liittää skannattuna sähköisesti tai sallia niiden lähettäminen erikseen paperisina. Palveluntuottajan täyttämä sähköinen lomake menee sähköisesti palvelusetelin myöntäjälle käsiteltäväksi.

Palveluntuottajien valinnan lisäksi palveluseteliin liittyy palvelusetelin myöntäjän päätös siitä, ehdotetaanko asiakkaalle palveluseteliä, ja asiakkaan päätös siitä, ottaako hän palvelusetelin vastaan. Palveluseteliä ehdotettaessa ja sen vastaanottamista pohdittaessa keskustelun tueksi voidaan järjestelmän avulla arvioida mahdollinen asiakkaalle jäävä omavastuu ja katsoa, minkälaisia palveluntuottajia on tarjolla.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, täytyy se jollakin tavalla luoda. Sähköisessä mallissa palveluseteli luodaan järjestelmään, jossa se on asiakkaan nähtävillä, kun tämä on kirjautuneena järjestelmään. Asiakkaalle voidaan antaa myös paperinen kopio palvelusetelistä, mutta järjestelmässä asiakas näkee ajantasaisen tiedon palvelusetelistään, sillä myönnetystä palvelusta ja siitä onko palveluseteliä vielä käyttämättä. Osassa palvelualueita seteli käytetään kerralla kokonaan kun taas toisissa sitä käytetään osissa, jolloin palvelusetelin tilanteen seuraaminen on erityisen hyödyllistä.

Palveluntuottajan valinnassa asiakas voi hyödyntää portaalia eli julkista näkymää osaan palvelusetelijärjestelmän tiedoista. Portaalista löytyvät kaikki palvelusetelin myöntäjän hyväksymät palveluntuottajat. Palveluntuottajia voi hakea eri hakukriteereillä kuten esimerkiksi palveluntuottajan sijainnin tai toimialueen mukaan. Mikäli useampi palvelusetelin myöntäjä käyttää samaa portaalia, ensimmäiseksi tulee valita kunta tai muu palvelusetelin myöntäjä jonka hyväksymiä palveluntuottajia haluaa etsiä. Portaalista voi haluttaessa käyttää myös tunnistautuneena, jolloin asiakas voi hyödyntää oman profiilinsa tietoja hauraissa.

Valittuaan haluamansa palveluntuottajan, asiakas tekee tilauksen palveluntuottajalle. Sähköisessä mallissa tilauksen voi tehdä järjestelmän kautta, jolloin palveluntuottaja voi olla varma, että asiakkaalla on oikeus tilaukseen. Järjestelmä ei anna asiakkaan tehdä tilausta mikäli palveluseteli ei ole voimassa tai sillä ei ole riittävästi tilattavaa jäljellä. Lisäksi palveluseteliä osittain käytettäessä järjestelmä automaattisesti korvamerkitsee asiakkaan palvelusetelistä sen osan jolla tilaus tehdään. Sähköisesti tilattaessa järjestelmä voi myös asiakkaan salliessa välittää oleellisia tietoja asiakkaasta palveluntuottajalle. Tilausta voidaan myös automaattisesti ohjata siten, että tiettyjen kenttien täyttäminen on pakollista ennen kuin tilaus lähtee eteenpäin.

Täysin sähköisen tilauksen rinnalla voidaan sallia myös puhelintilaus. Tuolloin palveluntuottajien ohjeistaminen korostuu. Puhelintilauksissa palveluntuottajan vastuulla on varmistua, että asiakkaalla on oikeus tilaukseen. Tämä tapahtuu siten, että palveluntuottaja kirjautuu järjestelmään ja syöttää asiakkaan kertoman palvelusetelintunnuksen ja asiakkaan tunnistetiedon. Järjestelmä kertoo tuolloin palveluntuottajalle onko asiakkaalla oikeus tilauksen tekemiseen. Puhelintilauksissa tarpeellisten tietojen kysyminen asiakkaalta on myös palveluntuottajan vastuulla.

Tehtiinpä tilaus sitten puhelimitse tai sähköisesti, palveluntuottajan ottaessa työn vastaan järjestelmään syntyy varaus ja tieto tilauksen vahvistamisesta lähtee

asiakkaalle tämän määrittämällä tavalla. Tämän jälkeen palvelua annetaan asiakkaalle, joko kertaluonteisesti tai jatkuvana palveluna.

Palvelun antamisen jälkeen palveluntuottajan tehtävänä on kirjata tehty työ palvelusetelijärjestelmään. Kirjaus voi yksinkertaisimmillaan olla kuittaus järjestelmässä olevaan varaukseen tai se voi sisältää hoitotietojen syöttöä tai muun oleellisen lisätiedon antoa palvelualueesta riippuen. Sähköisten kirjausten avulla voidaan automaattisesti pidättäytyä maksamasta, mikäli palveluntuottaja ei hoida sovittuja veloitteitaan hoitotietojen päivitysten suhteen. Samalla tavoin automaattisia tarkistuksia voidaan asettaa palveluntuottajan omien tietojen päivityksille, jos niitä toivotaan tehtäväksi tietyllä syklillä.

Palvelun toteumakirjauksien käsittely riippuu palvelualueesta ja palvelusetelin myöntäjistä. Joillain palvelualueilla voidaan nähdä, että toteumakirjauksille ei tarvitse tehdä erillistä hyväksyntä tai tarkistuskierrosta, vaan voidaan siirtää toteumat suoraan maksuun. Toisilla palvelualueilla voi olla tarpeellista, että asiakas käy hyväksymässä palveluntuottajan kirjaukset. Hyväksyntätarpeet riippuvat myös palvelusetelin myöntäjän omista käytännöistä.

Toteumakirjausten perusteella palvelusetelijärjestelmä luo automaattisesti laskut palveluntuottajan puolesta ja lähettää ne sähköisesti palvelusetelin myöntäjän taloushallintoon. Palveluntuottaja voi ottaa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten kopion laskusta.

Sähköistä palvelusetelijärjestelmää on mahdollista hyödyntää myös palautteen antamiseen ja reklamointiin. Järjestelmän kautta palautetta annetaan tunnistautuneena ja kohdennettuna palvelutapahtumaan ja palveluntuottajaan liittyen. Järjestelmä välittää palautteen palveluntuottajalle, jonka tulee vastata palautteeseen, mikäli asiakas niin toivoo. Järjestelmä laskee palveluntuottajalle myös "laatuindeksiä", johon vaikuttaa mm. saatu palaute ja reklamaatiot. Tieto järjestelmän kautta tehdyistä reklamaatioista menee heti myös palvelusetelin myöntäjälle, mutta muusta palautteesta tieto palvelusetelin myöntäjälle menee vasta kun sovittu negatiivisen palautteen määrän raja-arvo ylittyy. Tilanteissa, joissa palvelusetelin myöntäjä saa tiedon palveluntuottajan laatuun liittyvistä asioista, palveluntuottajan tulee vastineen tuleen nähtäväksi myös palvelusetelin myöntäjälle. Mikäli palveluntuottaja ei puutu laatuongelmiin, palvelusetelin myöntäjän on mahdollista poistaa palveluntuottaja hyväksymiensä palveluntuottajien joukosta.

Palvelusetelijärjestelmän avulla laatuindeksiä laskettaessa, tulee erityisesti kiinnittää huomiota myös positiivisen palautteen keräämiseen. Järjestelmässä palautteen antamisen tulee olla niin helppoa ja nopeaa, että asiakkaat eivät koe palautteen antoa raskaaksi.

2.1.2 Palvelualueita erottavat tekijät

Taulukossa 1 on esitelty palvelualueiden väliset merkittävimmät erot yleisesti ja näiden erojen vaikutus sähköisen tuen tekniseen ratkaisuun.

Taulukko 1. Palvelualueiden erojen vaikutukset sähköisen tuen tekniseen toteutukseen

Erottava tekijä	Vaikutus tekniseen ratkaisuun
Prosessiin liittyvät erot kuten tarvitaanko toteumakirjauksen hyväksyntää	Kaikki palvelualueet eivät käytä kaikkia toimintoja, toimintojen käytöstä konfiguroitava ominaisuus
Tietojen siirtotarve perusjärjestelmän ja palvelusetelijärjestelmän välillä	Integraatiotarve, mahdollinen perusjärjestelmän kehittämistarve
Tietosisältötarpeet kuten palvelusetelin sisältö (tunteja, euroja, toimenpiteitä jne.)	Tietosisältötarpeet pitää määrittellä jokaiselle palvelualueelle ja katsoa vaikuttavatko muuten ratkaisuun
Onko palveluseteli kiinteäarvoinen vai tulosidonnainen ja mikä on omavastuun määrä?	Vaikutus laskentalogiikkaan

Palvelualueiden prosessien eroavaisuuksista voi tulla erilaisia vaatimuksia myös sähköiselle tuelle. Yksi merkittävä tilanne on toteumakirjauksen hyväksyntä. Joillakin alueilla voidaan nähdä, että toteumien erillistä hyväksyntää ei tarvita, kun taas toisilla alueilla sitä pidetään tärkeänä. Toisaalta voi olla myös mahdollista, että palvelusetelin sisältö voidaan määrittellä niin tarkasti, että tilauksen vastaista työtä ei voi edes kirjata toteutetuksi. Tämänkaltaisista prosessiin liittyvistä eroavaisuuksista johtuen palvelusetelin sähköisen tuen osia kannattaa toteuttaa konfiguroitavina, jolloin toimintoja voidaan ottaa pois käytöstä tai muokata parametreilla.

Hyvin merkittävä ero palvelualueiden välillä liittyy tietojen välittämiseen perusjärjestelmän ja palvelusetelijärjestelmän välillä. Palvelualueet, jotka sisältävät asiakkaan hoitotietoja, vaativat aina ratkaisun näiden tietojen välittämiseen palvelusetelin myöntäjän ja palveluntuottajan välillä. Yksi palvelusetelilain asettamista vaatimuksista on palvelusetelin myöntäjän rekisterinpitovelvollisuus myös palvelusetelillä annetusta hoidosta. Palvelusetelin myöntäjän tulee saada palvelusetelillä annetun hoidon aikana syntyneet hoitotiedot omaan rekisteriinsä. Tämä tarkoittaa sähköisessä mallissa jonkinlaista integraatiota, tai tietojen manuaalista syöttämistä, jota pyritään välttämään. Integraatio voi olla joko palvelusetelijärjestelmään tai palveluntuottajan järjestelmään. Käytännössä integraatiot palveluntuottajien järjestelmiin eivät ole kovin mahdollisia, koska järjestelmiä, joita palveluntuottajat käyttävät, on useita.

Nykyisin joissain paikoissa ostopalveluissa käytössä oleva malli, jossa palveluntuottajilla on oikeudet suoraan palvelusetelin myöntäjän perusjärjestelmiin, on ongelmallinen sekä palvelusetelin myöntäjän että palveluntuottajan kannalta. Palvelusetelijärjestelmää suunniteltaessa integraatiotarpeet tulee huomioida suunnittelemalla järjestelmään avoimet ja yleisten standardien mukaiset rajapinnat.

Integraatio ja prosessilähtöisten eroavaisuuksien lisäksi jokaisen palvelualueen kohdalla tulee huomioida tietosisältö ja laskentalogiikkaerot. Yksityiskohtaisella tietosisältötasolla jokaisella palvelualueella on omat tarpeensa, jotka tulee määrittellä, kun palvelualue otetaan mukaan sähköisen tuen piiriin.

2.2 Mallin yleistettävyyden ja soveltuvuus eri palvelualueille

Kappaleessa 2.1.1 esitelty yleinen palveluseteliin liittyvä prosessi ja sen sähköinen tuki sopii laajasti eri palvelualueille. Ylätasolta katsottuna sähköisen tuen tarve on hyvin samankaltaista. Kappaleessa 2.1.2 on kuvattu suurimmat palvelualueita erottavat tekijät, joiden perusteella palvelualueita voi halutessaan ryhmitellä. Taulukossa 2 on kuvattu esimerkkinä vanhusten hoidon palvelualueiden sijoittuminen erottavien tekijöiden suhteen.

Taulukko 2. Esimerkki palvelualueiden eroista vanhusten hoidossa

Palvelualue	Tarve hoitotietojen siirtoon	Palvelusetelin arvo	Palvelusetelin sisältö	Toteumien hyväksyntä
Kotihoito	Kyllä (Kotisairaanhoidotiedot)	Lain mukaan tulosidonnainen	Tunteja/kk, erikseen päivä/yö/ viikonloppu	Tarvitaan
Kuntoutus	Kyllä	Tasasuuruinen	Käyntejä	Tarvitaan
Päivätoiminta	Kyllä	Tasasuuruinen	Käyntejä	Tarvitaan
Kotihoidon tukipalvelut	Ei	Tasasuuruinen	Käyntejä	Tarvitaan
Kuljetuspalvelut	Ei	Tasasuuruinen	Matkoja alueella	Tarvitaan
Palveluasuminen	Kyllä	Tasasuuruinen/ tulosidonnainen	Euroja/kk	Ei

Kun halutaan arvioida jonkin palvelualueen soveltuvuutta suunniteltuun sähköiseen malliin, ylätasoinen arvio voidaan tehdä nopeasti perustuen kappaleessa 2.1.1 esitettyyn ylätasoinen prosessiin ja kappaleen 2.1.2 erottaviin tekijöihin. Esimerkiksi jos hoitotietojen siirto on tarpeen palvelualueella, mutta olemassa olevasta järjestelmästä ei saada tietoja ulos tai vietyä päivitettyjä tietoja sisään, tämän mallin mukainen sähköisen tuen käyttöönotto voi viedä pidemmän aikaa. Mahdollista on myös miettiä muita tapoja hoitotietojen siirtoon, mutta tuolloin palvelusetelijärjestelmää ei voida hyödyntää pakottamaan hoitotietojen päivitystä maksun viivästymisen uhalla.

Ennen tämän esityksen mukaista sähköisen mallin toteutusta tai uuden palvelualueen tuomista mukaan sähköiseen malliin, tulee kyseisen palvelualueen prosessi ja tietosisältötarpeet käydä läpi. Tuolloin nähdään, minkälaisia muutoksia yleiseen sähköiseen malliin tarvitsee tehdä. Tähänastisen työn perusteella vaikuttaa siltä, että kappaleen 2.1.1 yleinen prosessi sopii laajasti eri

palvelualueille ja erot löytyvät yksityiskohtien tasolta. Kun yksityiskohtien kuten tietosisällön eroavaisuuksista johtuvat tarpeet on käyty läpi, voidaan arvioida järjestelmään liittyvät muutostarpeet ja niiden kustannusvaikutus.

2.3 Malliin liittyvät avoimet asiat

Määrittelyissä ei ole tässä vaiheessa käyty läpi palvelusetelin myöntäjän tarvitsemia raportteja palvelusetelijärjestelmästä. Periaatteessa järjestelmässä olevasta tiedosta voidaan tuottaa minkälaisia raportteja tahansa. Palvelusetelijärjestelmään tulee rakentaa rajapinta jonka avulla tietoja voidaan viedä tarvittaessa palvelusetelin myöntäjän omaan raportointiratkaisuun.

Mallissa ei ole myöskään määritelty yksityiskohtaisesti mahdollisia perusjärjestelmämuutostarpeita. Kustannus- ja aikatauluvaikutusten takia parasta olisi jos perusjärjestelmiin ei tarvitsisi tehdä muutoksia. Perusjärjestelmämuutoksilta voidaan välttyä, jos palvelusetelin luontia ei tarvitse tehdä perusjärjestelmään. Hoitotietojen siirtoa vaativalla palvelualueilla muutosta perusjärjestelmään ei tarvita jos siinä on jo olemassa oleva rajapinta tietojen siirtoa varten.

Merkittävä avoin asia esitellyssä mallissa on palveluntuottajan tunnistautuminen järjestelmään. Vahva tunnistautuminen olisi ehdottoman suositeltavaa, mutta tällä hetkellä käyttövalmista ratkaisua ei ole tunnistettu.

3.Sähköinen tuki esimerkkipalvelualueille

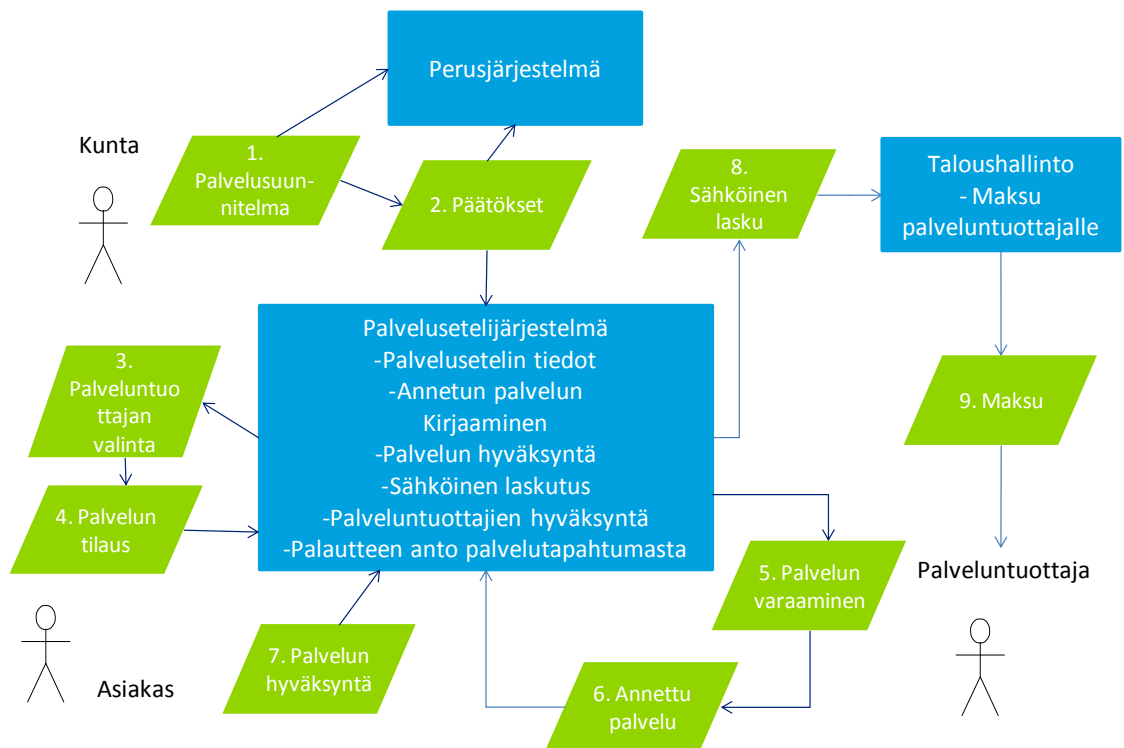
Kaikille palvelualueille yleisen mallin lisäksi tässä kappaleessa esiteltäville palvelualueille on tehty tarkemmat määrittelyt sähköisen tukitarpeen yksityiskohdista. Osa määrittelyistä, kuten vaikkapa jotkin tietosisältöä koskevat määrittelyt ovat uniikkeja kyseiselle palvelualueelle, kun taas osa määrittelyistä voi koskea myös muita palvelualueita luvun 2.1.2 jaottelun mukaisesti. Esimerkiksi tehostetun palvelunasumisen tapauksessa määrittelyssä käytettiin tulossidonnaista palveluseteliä. Myös muilla tulossidonnaisen palvelusetelin käyttöönottavilla palvelualueilla tulee samanlaisia omavastuunlaskentatarpeita.

3.1 Vammaispalvelun henkilökohtainen apu

Yhtenä esimerkkitapauksena yleisen mallin luomiseksi käytiin läpi ja määriteltiin toiminnalliset vaatimukset vammaispalvelun henkilökohtaiselle avulle. Projektin aikana tuotettiin:

- Prosessikuvaus palvelusetelillä järjestettävästä henkilökohtaisesta avusta jota tukee sähköinen palveluseteli

- Palvelusetelijärjestelmän käyttötapauskuvaukset ja toiminnalliset vaatimukset
- Arkkitehtuurikuvaus sisältää järjestelmän palveluarkkitehtuurikuvauksen (järjestelmän palvelut) sekä sovellusarkkitehtuurin kuvauksen



Kuva 3 Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun prosessi

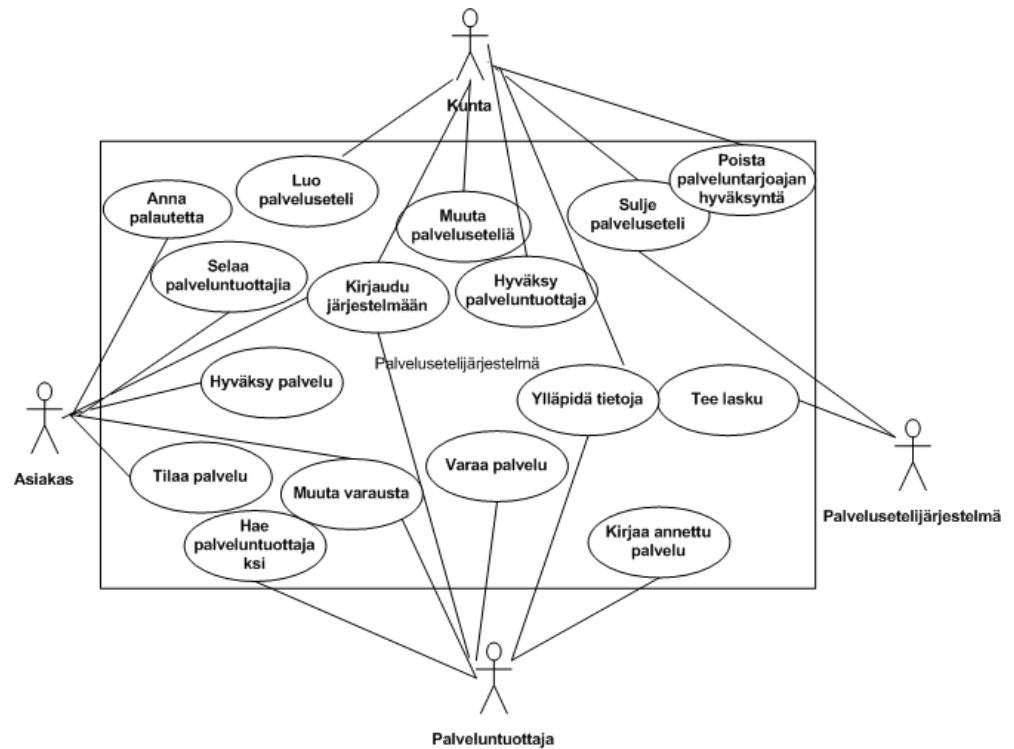
Kuvassa 3 on esitetty hahmotelma henkilökohtaisen avun palveluseteliprosessista. Tarkempi prosessikuva löytyy liitteestä 1. Vammaispalvelun henkilökohtaiseen apuun liittyy erityispiirteitä, että asiakkailta ei peritä omavastuuta.

Palvelusetelin käsittely etenee ratkaisussa pääpiirteissään seuraavasti:

1. Asiakkaan kanssa käydään läpi palvelutarve ja tehdään palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma kirjataan perusjärjestelmään.
2. Kunnan työntekijä voi päättää tarjota osaan suunnitelluista palveluista palveluseteliä. Asiakkaan päätös palvelusetelin suhteen kirjataan perusjärjestelmään. Jos asiakas päättää ottaa palvelusetelin vastaan, hänelle luodaan palveluseteli palvelusetelijärjestelmässä.
3. Asiakas valitsee haluamansa palveluntuottajan käyttäen portaalia.

4. Asiakas tekee haluamalleen palveluntuottajalle tilauksen järjestelmän avulla tai puhelimitse. Tilauksen yhteydessä asiakkaan tulee kertoa palveluntuottajalle palvelun tuottamisen kannalta oleelliset lisätiedot.
5. Palveluntuottaja tarkistaa, voiko ottaa tilauksen vastaan ja onko asiakkaalla oikeutta tilaukseen. Jos tilaus voidaan hyväksyä, palveluntuottaja varaa palvelun palvelusetelijärjestelmään.
6. Palveluntuottaja antaa sovitun palvelun ja käy kirjaamassa annetun palvelun palvelusetelijärjestelmään.
7. Asiakas käy tarkistamassa palveluntuottajan kirjauksen ja hyväksyy sen. Samalla hän voi myös antaa palautetta palvelutapahtumaan liittyen.
8. Palveluntuottaja ei lähetä laskua kaupungille, vaan palvelusetelijärjestelmä ilmoittaa tiedot palveluntuottajan saatavista automaattisesti sähköisenä laskuna suoraan kunnan Taloushallinnolle.
9. Taloushallinto tilittää maksut palveluntuottajille sähköisten laskujen perusteella.

Yllämainittujen 9 askeleen lisäksi palveluntuottajat hakevat pääsyä kuntaan palvelusetelipalveluntuottajiksi palvelusetelijärjestelmän kautta.



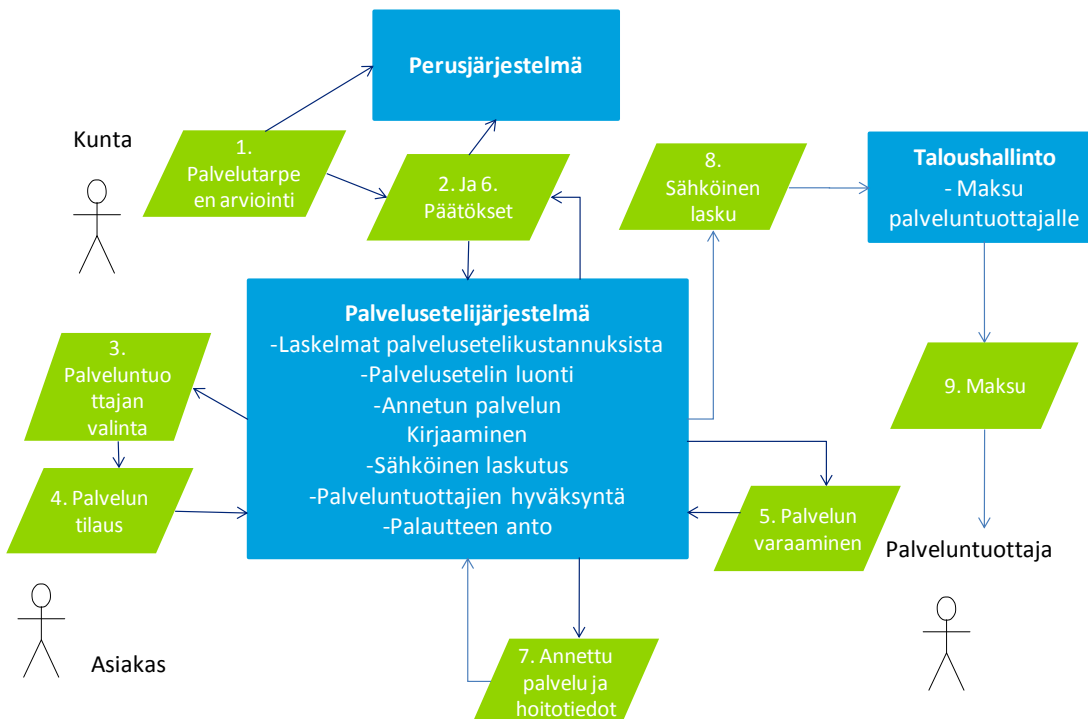
Kuva 4 Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun käyttötapaukset

Koko prosessin lisäksi prosessin askeleita on kuvattu tarkemmin käyttötapauksissa. Määritellyt käyttötapaukset näkyvät kuvassa 4. Määritellyt käyttötapaukset löytyvät liitteestä 1.

3.2 Vanhushuollon tehostettu palveluasuminen

Toisena esimerkkitapauksena yleisen mallin luomiseksi käytiin läpi ja määriteltiin toiminnalliset vaatimukset vanhushuollon tehostetulle palveluasumiselle. Projektin aikana tuotettiin:

- Prosessikuvaus palvelusetelillä järjestettävästä tehostetusta palveluasumisesta jota tukee sähköinen palveluseteli
- Palvelusetelijärjestelmän käyttötapaukset ja toiminnalliset vaatimukset
- Arkkitehtuurikuvaus sisältää järjestelmän palveluarkkitehtuurikuvaus (järjestelmän palvelut) sekä sovellusarkkitehtuurin kuvauksen



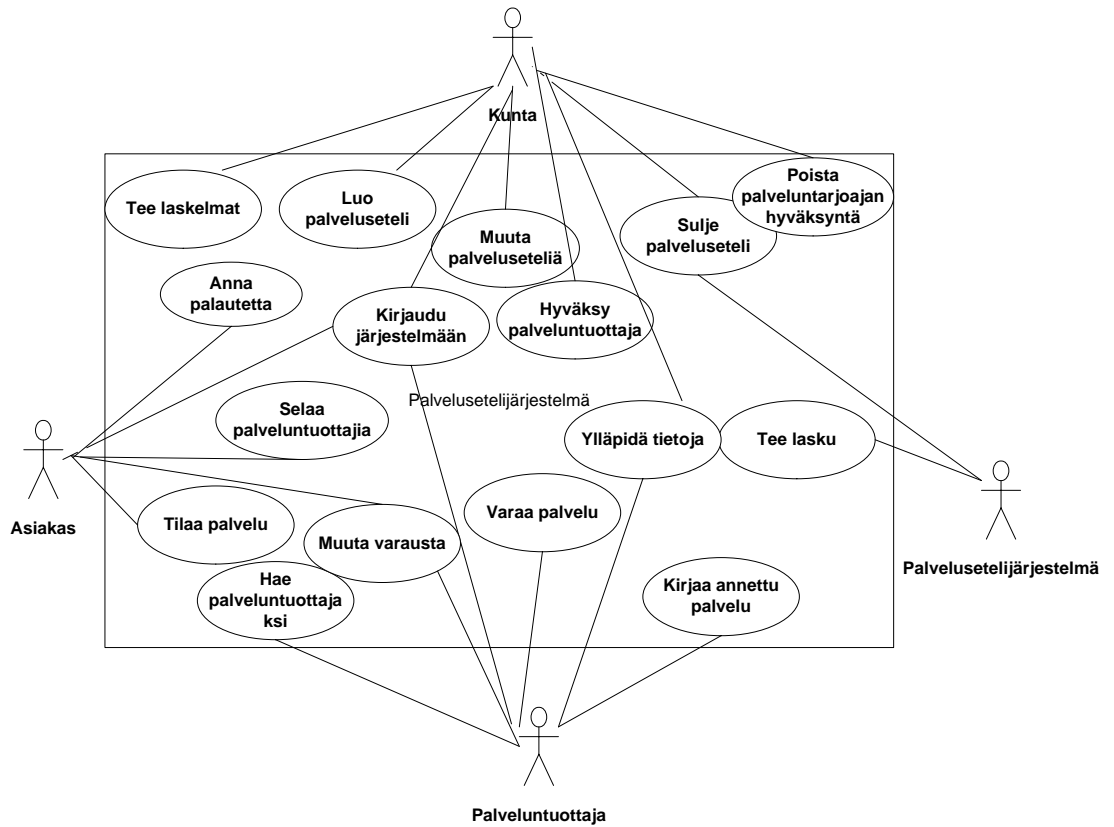
Kuva 5 Vanhushuollon tehostetun palveluasumisen prosessi

Kuvassa 5 on esitetty hahmotelma tehostetun palveluasumisen palveluseteliprosessista. Tarkempi prosessikuva löytyy liitteestä 2.

Palvelusetelin käsittely etenee ratkaisussa pääpiirteissään seuraavasti:

1. Kunta arvioi palvelutarpeen ja kirjaa sen perusjärjestelmään.
2. Kunta päättää tarjotaanko asiakkaalle palveluseteliä ja asiakas päättää ottaako tarjotun setelin vastaan. Päätöksen tueksi kunta informoi asiakasta ja antaa asiakkaalle arvion palvelusetelin suuruudesta tämän ilmoittamien tulojen perusteella. Jos asiakas päättää ottaa palvelusetelin vastaan, kunta luo palvelusetelin järjestelmään odottamaan maksupäätöstä.
3. Asiakas valitsee palveluntuottajan järjestelmässä olevien hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Asiakas voi myös käydä tutustumassa palveluntuottajaan ja asuntoihin paikanpäällä.
4. Asiakas tekee tilauksen valitsemalleen palveluntuottajalle.
5. Palveluntuottaja tarkistaa voiko ottaa tilauksen vastaan ja onko asiakkaalla oikeus tilaukseen. Mikäli palveluntuottaja voi ottaa tilauksen vastaan ja asiakkaalla on oikeus tilaukseen, asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy varaus, joka jää odottamaan maksupäätöstä.
6. Kunta tekee maksupäätöksen setelin arvosta ja ilmoittaa siitä asiakkaalle. Palveluseteli aktivoituu. Asiakas ja palveluntuottaja voivat tehdä sopimuksen palvelusta.
7. Asiakas on muuttanut palvelutaloon. Palveluntuottaja kirjaa kuukausittaiset toteumat järjestelmään. Hän myös päivittää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa 3 kuukauden välein palvelusetelijärjestelmään josta tiedot välittyvät kunnalle.
8. Palvelusetelijärjestelmä luo automaattisesti sovitulla syklillä sähköisen laskun toteumakirjauksista. Laskutusoperaattori välittää laskun kunnan taloushallinnolle.
9. Kunta maksaa palveluntuottajalle.

Yllämainittujen 9 askeleen lisäksi Palvelun tuottajat hakevat pääsyä kuntaan palvelusetelipalveluntuottajiksi palvelusetelijärjestelmän kautta



Kuva 6 Vanhuspalvelun tehostetun palveluasumisen käyttötapaukset

Koko prosessin lisäksi prosessin askeleita on kuvattu tarkemmin liitteessä 2 olevissa käyttötapauksissa. Määritellyt käyttötapaukset näkyvät kuvassa 6.

3.3 Suun terveydenhuolto

Alla olevassa kuvassa (Kuva) esitetään pääpiirteittäin Suun terveydenhuollon sähköisen palvelusetelin malli ja keskeiset tietovirrat osapuolten ja järjestelmien välillä.



Kuva 7 Suun terveydenhuollon sähköinen palveluseteli

Ratkaisun keskeisin osa on niin sanottu *palvelusetelijärjestelmä*. Se on yksityishammaslääkäreiden ja asiakkaiden käyttöön rakennettava selainkäyttöinen järjestelmä, joka vaihtaa tietoja kunnan käytössä olevan potilastietojärjestelmän eli *perusjärjestelmän* kanssa. Ratkaisun tietoturva perustuu VRK:n varmennepalvelun käyttöön.

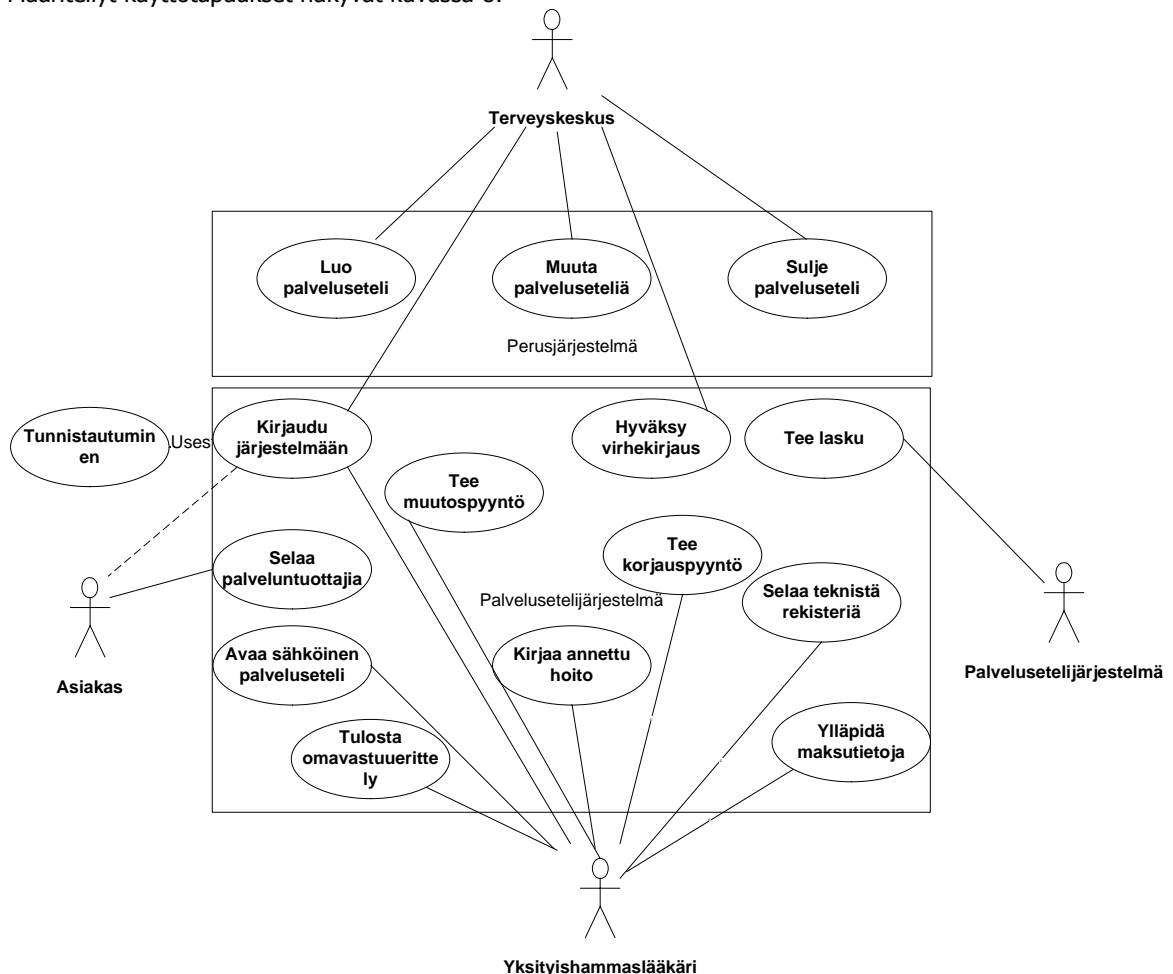
Palvelusetelin käsittely etenee ratkaisussa pääpiirteissään seuraavasti:

1. Kunnan Suun terveydenhuolto kirjaa asiakkaan tarvitseman hoidon perusjärjestelmään (1. *Hoitosuunnitelma*). Yleisiä perusjärjestelmiä ovat Tiedon Efficca (käytössä mm. Helsingissä ja Espoossa) sekä In Net Oy:n WinHit (käytössä esim. Vantaalla ja Turussa). Jos asiakas päättää ottaa palvelusetelin vastaan, hänelle luodaan palveluseteli perusjärjestelmässä. Palveluseteliin liitetään tarvittaessa röntgenkuvat röntgenjärjestelmästä.
2. Asiakas kirjautuu palvelusetelijärjestelmään selaillakseen palveluntuottajia ja vertaillakseen näiden hinnastoja (3. *Palveluntuottajien selaaminen ja vertailu*).
3. Asiakas valitsee haluamansa yksityishammaslääkärin ja varaa ajan tämän vastaanotolta. Kun asiakas saapuu vastaanotolle, hän antaa yksityishammaslääkärille palvelusetelinsä tunnusteen ja oman henkilötunnuksensa. Yksityishammaslääkäri tunnistautuu palvelusetelijärjestelmään VRK:n (ent. Valvira) varmennepalvelun kautta ja saa asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin tiedot sekä röntgenkuvat sähköisesti palvelusetelijärjestelmän kautta (2. *Palveluseteli ja röntgenkuvat*). Palvelusetelin tiedot sisältävät sekä asiakkaalle tilattujen hoitotoimenpiteiden tiedot että hoidon antamiselle olennaiset asiakkaan esitiedot kuten riski- ja lääkitystiedot.
4. Hoidon annettuaan Yksityishammaslääkäri kirjaa annetun hoidon palvelusetelijärjestelmään (4. *Annettu hoito*). Järjestelmään on mahdollista kirjata vain kunnan tilaamaa hoitoa vastaavia toimenpiteitä, mutta poikkeamat sallitaan tietyissä rajoissa. On esimerkiksi mahdollista, että hoitoa annettaessa

yksityishammaslääkäri havaitsee, että asiakas tarvitseeikin tilattua toimenpidettä isomman toimenpiteen: yhden pinnan täyteen (SFA10) sijaan tarvitaankin kahden pinnan täyte (SFA20). Tämän kaltaiset muutokset hoitosuunnitelmassa vaikuttavat myös kunnan subventioon eli palvelusetelin arvoon. Jos yksityishammaslääkäri havaitsee, että tarvittava hoito poikkeaa tilatusta hoidosta niin merkittävästi, että muutosta ei voida tehdä sallituissa rajoissa, hänen on pyydettävä kunnalta muutosta palvelusetelin sisältöön puhelimitse tai järjestelmässä olevalla pikaviestintöiminnallisuudella.

5. Annetusta hoidosta kirjatut tiedot tuodaan palvelusetelijärjestelmästä perusjärjestelmään (5. Annettu hoito). Hoidon jäädessä kesken jäljelle jääneistä toimenpiteistä voidaan luoda asiakkaalle uusi palveluseteli, tai asiakas voi jatkaa hoitoa samalla palvelusetelillä.
6. Asiakas maksaa omavastuusuutensa yksityishammaslääkäriin kanssa sopimallaan tavalla. Yksityishammaslääkäri ei lähetä laskua kaupungille, vaan palvelusetelijärjestelmä ilmoittaa tiedot yksityishammaslääkäriin saatavista automaattisesti ja sähköisesti suoraan kaupungin Taloushallinnolle (6. Sähköinen lasku), joka puolestaan tilittää maksut palveluntuottajille.

Koko prosessin lisäksi prosessin askeleita on kuvattu tarkemmin liitteessä 3 olevissa käyttötapauksissa. Määritellyt käyttötapaukset näkyvät kuvassa 8.



Kuva 8 Suun terveydenhuollon käyttötapaukset

Liitteet: Määrittelydokumentit ja arkkitehtuurimateriaalia

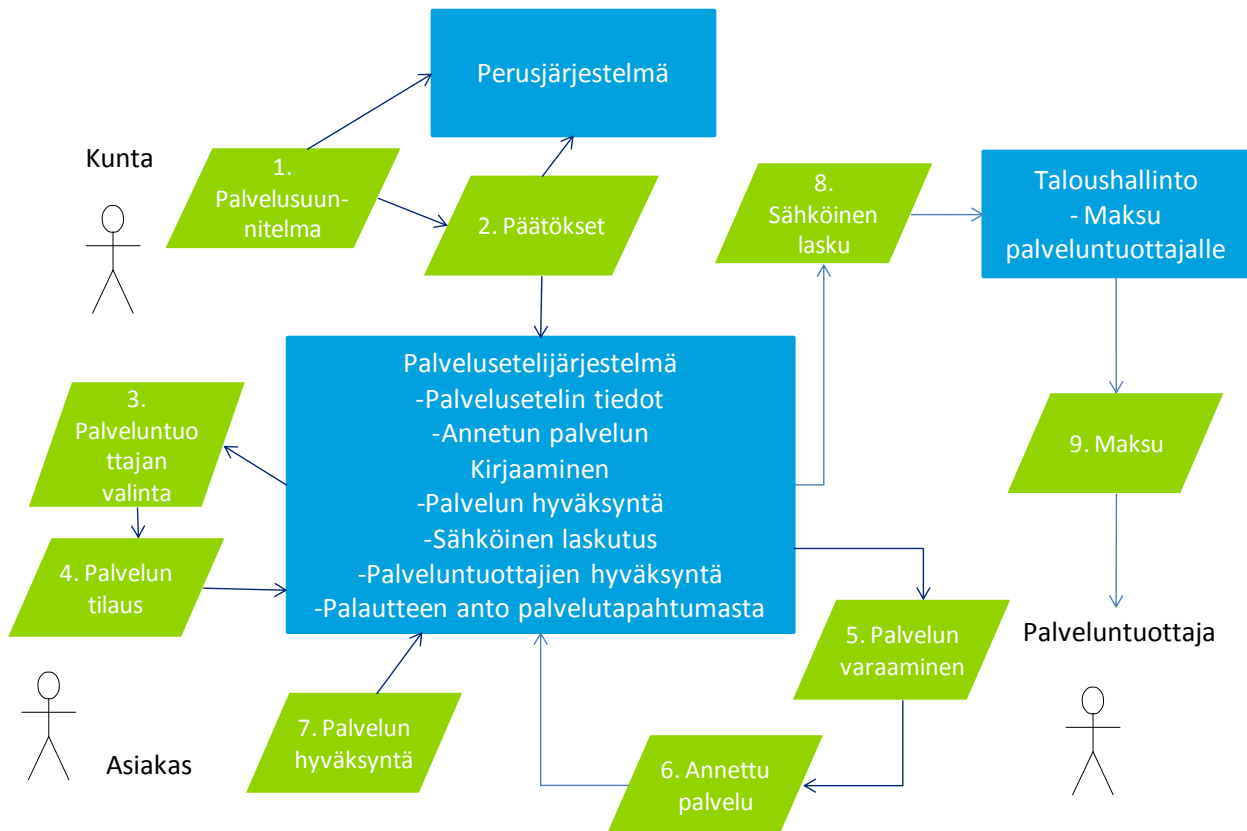
1.1 Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun sähköinen palveluseteli – Toiminnallinen määrittely ja portaalin tietosisältö

1.1.1 Ratkaisun yleiskuvaus

Keskeiset tietovirrat ratkaisuun liittyvien osapuolten välillä

Tässä liitteessä esitellään ratkaisun keskeiset elementit ja karkean tason sovellusarkkitehtuuri.

Alla olevassa kuvassa (Kuva 9) esitetään pääpiirteittäin Vammaispalvelun sähköisen palvelusetelin malli ja keskeiset tietovirrat osapuolten ja järjestelmien välillä.



Kuva 9 Vammaispalvelun sähköinen palveluseteli

Ratkaisun keskeisin osa on niin sanottu palvelusetelijärjestelmä. Se on selainkäyttöinen järjestelmä, johon kunnalla, palveluntuottajalla ja asiakkaalla on omat näkymänsä.

Palvelusetelin käsittely etenee ratkaisussa pääpiirteissään seuraavasti:

1. Kunta tekee palvelusuunnitelman ja kirjaa sen perusjärjestelmään.
2. Kunnan työntekijä voi päättää tarjota osaan suunnitelluista palveluista palveluseteliä. Asiakkaan päätös palvelusetelin suhteen kirjataan perusjärjestelmään. Jos asiakas päättää ottaa palvelusetelin vastaan, hänelle luodaan palveluseteli palvelusetelijärjestelmässä.
3. Asiakas valitsee haluamansa palveluntuottajan.

4. Asiakas tekee haluamalleen palveluntuottajalle tilauksen järjestelmän avulla tai puhelimitse. Tilauksen yhteydessä asiakkaan tulee kertoa palveluntuottajalle palvelun tuottamisen kannalta oleelliset lisätiedot.
5. Palvelun tuottaja tarkistaa voiko ottaa tilauksen vastaan ja onko asiakkaalla oikeutta tilaukseen. Jos tilaus voidaan hyväksyä, palveluntuottaja varaa palvelun palvelusetelijärjestelmään.
6. Palveluntuottaja antaa sovitun palvelun ja käy kirjaamassa sen palvelusetelijärjestelmään.
7. Asiakas käy tarkistamassa palveluntuottajan kirjauksen ja hyväksyy sen. Samalla hän voi myös antaa palautetta palvelutapahtumaan liittyen.
8. Palveluntuottaja ei lähetä laskua kaupungille, vaan palvelusetelijärjestelmä ilmoittaa tiedot palveluntuottajan saatavista automaattisesti sähköisenä laskuna suoraan kunnan Taloushallinnolle
9. Taloushallinto tilittää maksut palveluntuottajille sähköisten laskujen perusteella.

Yllämainittujen 9 askeleen lisäksi palveluntuottajat hakevat pääsyä kunnaan palvelusetelipalveluntuottajiksi palvelusetelijärjestelmän kautta. Toiminnallisuutta tarkennetaan ja yllä kuvatun prosessin ulkopuoliset toiminnallisuudet kuvataan käyttötapauksissa alaluvussa 1.1.2.

Järjestelmän käyttäjät

Alla olevassa taulukossa kuvataan järjestelmän käyttäjät ja heidän käyttämänsä toiminnot.

Käyttäjärooli	Kuvaus	Toiminnot edusta-järjestelmässä
Kunta	Vammaispalvelun työntekijä	Kirjaudu järjestelmään Luo palveluseteli Muuta palveluseteliä Sulje palveluseteli Hyväksy palveluntuottaja Ylläpidä tietoja Poista palveluntuottajan hyväksyntä
Asiakas	Vammaispalveluiden asiakas	Kirjaudu järjestelmään Tilaa palvelu Muuta varausta

		Hyväksy kirjaus Selaa palveluntuottajia
Palveluntuottaja	Palveluntuottaja, joka on hyväksytty palvelusetelipalveluntuottajaksi.	Kirjaudu järjestelmään Hae palveluntuottajaksi Ylläpidä tietoja Varaa palvelu Kirjaa annettu palvelu Muuta varausta
Palvelusetelijärjestelmä		Tee lasku

Oletukset

Tämä vaatimusmäärittely on tehty seuraavin oletuksin.

#	Oletus
1	Oletetut tavat tunnistautua järjestelmään ovat käytettävissä
2	Taloushallinnon järjestelmiin ei tarvitse tehdä muutoksia, vaan laskut toimitetaan laskutusoperaattorille taloushallinnon määrittelemässä muodossa. Näin ollen myöskään taloushallinnon sisällä olevia järjestelmiä ei ole kuvattu tässä dokumentaatioissa.

Riippuvuudet

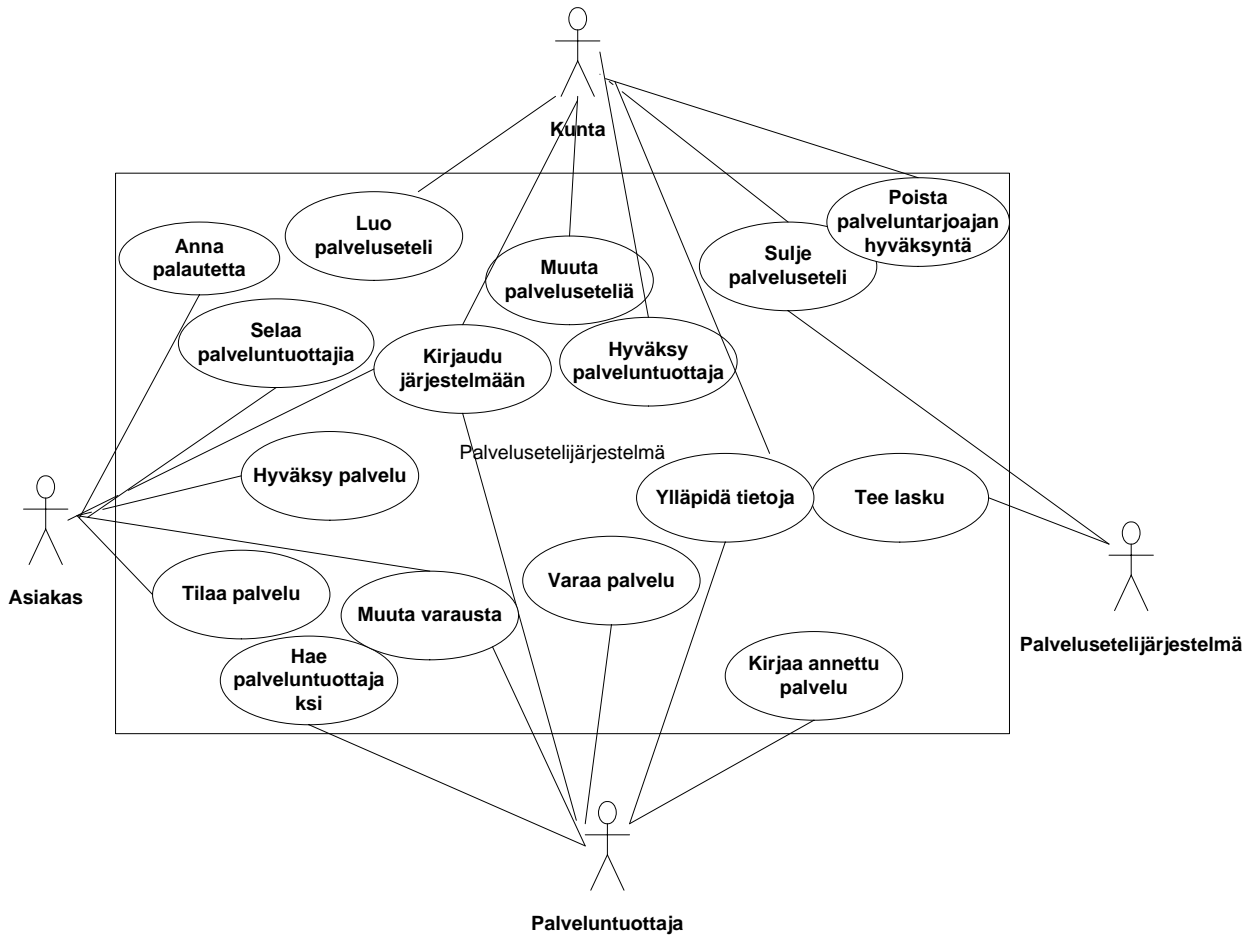
#	Riippuvuus
1	Palvelusetelijärjestelmän toteuttajan valinta
2	Kuntien osallistuminen kehityshankkeeseen
3	Järjestelmän omistajuuden määrittely ja omistajan arkkitehtuuri

Rajaukset

#	Rajaus
1	Määrittelyssä ei oteta kantaa perusjärjestelmiin tai niihin tarvittaviin muutoksiin
2	Tässä määrittelyssä ei kuvata tuotettavia raportteja, sillä raportointitarpeet vaihtelevat kunnittain ja kuntien käytössä olevat raportointiratkaisut eroavat toisistaan. Ratkaisuun liittyvät kunnat voivat itse määritellä vaatimuksensa, jotka liittyvät palvelusetelin raportointiin.

1.1.2 Käyttötapaukset

Tässä luvussa kuvataan alla olevassa kuvassa (Kuva 10) esitetyt käyttötapaukset.



Kuva 10 Käyttötapauskaavio

Vaatimusten priorisoinnissa käytetään seuraavaa luokittelua:

- 1: Vaatimus on pakollinen
- 2: Vaatimus on tärkeä, mutta ei pakollinen

Kaikkien käyttötapauksen prioriteetti on 1.

Kirjaudu järjestelmään

Käyttötapausten otsikko	Kirjaudu järjestelmään
Toimija	Kunnan työntekijä, asiakas, palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Käyttäjä kirjautuu palvelusetelijärjestelmään
Alkuehdot	Kirjautujalle on kirjautumista varten oman käyttäjäryhmänsä mukaiset varmenteet.
Lopputulos	Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Jälkiehdot	-
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas tunnistautuu Vetuma-tunnisteilla palvelusetelijärjestelmään.(A1) (A2) Järjestelmä tarkistaa, että käyttäjällä on käyttöoikeudet palvelusetelijärjestelmään (E1) Käyttäjä käyttää palvelusetelijärjestelmää
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Palveluntuottaja tunnistautuu järjestelmään A2/Kunnan työntekijä tunnistautuu käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. (jos kunnan omassa verkossa, myös windows AD tunnistautuminen voi olla mahdollista)
Virhetapaukset	E1/Mikäli oikeuksia palvelusetelijärjestelmään ei ole, käyttäjä ei voi kirjautua järjestelmään.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
1.1	Kirjautumisen jälkeen käyttäjä voi lukea ja poistaa saamiaan viestejä palvelusetelijärjestelmässä		1
1.2	Järjestelmän kautta voidaan välittää viestejä kunnan, asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.		1

Luo palveluseteli

Käyttötapausten otsikko	Luo Palveluseteli
Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä

Käyttötapausten merkitys	Kunta luo palvelusetelin palvelusetelijärjestelmässä.
Alkuehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä on arvioinut palvelutarpeen ja tehnyt tarvittavat päätökset 2. Kunnan työntekijä on todennut, että tietyt palvelut soveltuvat hankittavaksi palvelusetelillä. 3. Kunnan työntekijä on todennut, että asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä 4. Asiakas ei kieltäydy palvelusetelistä 5. Kunnan työntekijä on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään
Lopputulokset	Asiakkaalle annetaan palvelusetelin tiedot tulosteena suoraan käteen tai linkki palvelusetelijärjestelmään sähköpostitse/e-kirjeenä/asiointitiliin.
Jälkiehdot	Asiakas näkee palvelusetelin tiedot palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottaja voi varmistaa asiakkaan oikeuden tilaukseen palvelusetelijärjestelmässä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä syöttää asiakkaan hetun järjestelmään. 2. Palvelusetelijärjestelmä noutaa asiakkaan muut perustiedot väestötiedoista. 3. Kunnan työntekijä valitsee asiakkaan palvelusuunnitelmasta ne palvelut, jotka järjestetään palvelusetelillä ja syöttää ne palvelusetelijärjestelmään. (valitsee listasta) 4. Palvelusetelijärjestelmä näyttää kustannustiedot suunnittelulle palvelusetelille. Palvelusetelijärjestelmä näyttää myös vertailutiedoksi kustannustiedot samat palvelut työnantajamallilla ja ostopalveluilla hankittaessa. 5. Kunnan työntekijä syöttää palvelusetelille voimassaoloajan jonka tulee olla sama kuin päätöksessä. 6. Kunnan työntekijä syöttää tarvittaessa lisätietoja asiakkaaseen liittyen, jos asiakas tämän sallii. Lisätietoja voi olla kahdenlaisia: kunnan nähtävillä olevia ja palveluntuottajalle näkyviä. 7. Kunnan työntekijä määrittelee voiko asiakas tilata kaksi avustajaa samaan aikaan. 8. Palvelusetelijärjestelmä <ol style="list-style-type: none"> a. Generoi uuden palvelusetelin b. Näyttää palvelusetelille suunnitellut palvelut c. Näyttää hintatiedot suunnitelluille palveluille 9. Käyttäjä tarkastaa ja hyväksyy tiedot. (A1) 10. Järjestelmä antaa palvelusetelille numeron, asettaa myöntöpäivämäärän, myöntäjän (=järjestelmään kirjautunut käyttäjä), voimassaolon päättymispäivämäärän, tilaksi 'Uusi' ja Palvelusetelin historiatiedoksi 'Myönnetty' + aikaleima + myöntäjä ja tallentaa tiedot. 11. Järjestelmä luo asiakkaalle tulostettavan näkymän palvelusetelistä. 12. Kunnan työntekijä tulostaa Palvelusetelin asiakkaalle tiedoksi (A2)

Vaihtoehtoiset kulut	A1: Käyttäjä voi muuttaa palveluseteliä ennen palvelusetelin tallentamista. A2: Kunta voi myös lähettää palvelusetelin tiedot sähköiseen asiointitiliin.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
2.1	Tulostetun palveluseteliin sisältyy vähintään seuraava tiedot: <ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelusetelin numero 2. Myöntäjä 3. Voimassaoloaika 4. Käyttökohde, käyttöajankohdat, tuntimäärä ja palvelusetelin arvo 		1
2.2	Palvelusetelijärjestelmä tuottaa seuraavat tiedot; päätösteksti, voimassaolot, tuntimäärät, päätöspäivämäärä, hetu. Erikseen on selvitettävä, onko nämä tiedot siirrettävissä ohjelmallisesti kunnan perusjärjestelmään vaiko tuotetaanko tiedot esim. exceliin.		1
2.3	Luonnin jälkeen palveluseteli on asiakkaan nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä		1
2.4	Palvelusetelijärjestelmä generoi palvelusetelin numeron määrittelyyn numeroavaruuden puitteissa.		1
2.5	Palvelusetelijärjestelmä tarkistaa määräajoin väestörekisterikeskuksen tietojen perusteella ovatko palvelusetelin saaneet vielä kuntalaisia. Mikäli joku heistä ei enää asu kunnassa, palveluseteli sulkeutuu automaattisesti.	Aikaväli voi olla esimerkiksi kerran viikossa.	1

Muuta palveluseteliä

Käyttötapaoksen otsikko	Muuta palveluseteliä
Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Palveluseteliin tehdään muutos.
Alkuehdot	Kunta on katsonut muuten tarpeelliseksi tehdä muutoksen palveluseteliin. Kunnan työntekijä on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.

Lopputulos	Palveluseteliä on muutettu.
Jälkiehdot	Muuttunut palveluseteli on asiakkaan nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä hakee ja avaa palvelusetelin 2. Käyttäjä tekee muutokset palveluseteliin. Sallittuja muutoksia: voimassaoloaika ja myönnetty euromäärä.(uusi maksupäätös) 3. Käyttäjä hyväksyy muutokset. 4. Järjestelmä muuttaa Palvelusetelin tilaksi 'Muutettu' ja lisää historiatietoihin 'Muutettu' + hyväksyjä + aikaleima. Vanhat palvelusetelin tiedot säilyvät ja ovat nähtävissä tarvittaessa. 5. Asiakkaalle lähtee tieto uudistamisesta asiointitiliin, sähköpostiin, tekstiviestinä, e-kirjeenä tai kirjeenä.
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
3.3	Jo toteutettuja palveluita ei voi muuttaa vaan jo toteutuneet palvelut säilyvät palvelusetelillä sellaisenaan.		1

Sulje palveluseteli

Käyttötapaoksen otsikko	Sulje palveluseteli
Toimija	Kunta, palvelusetelijärjestelmä
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Kunnan työntekijä tai järjestelmä sulkee avoimen palvelusetelin. Seteli voidaan sulkea, jos esimerkiksi sen voimassaoloaika on päättynyt tai asiakas on ilmoittanut, että setelin voi sulkea.
Alkuehdot	Syöte setelin sulkemiseen on tullut
Lopputulos	Palveluseteli on passivoitu. Pysyvä sulkeminen tehdään ainoastaan kuolemantapauksessa.
Jälkiehdot	Palveluseteli ei ole muokattavissa. Voidaan ottaa raportti jossa näkyy suljetut palvelusetelit vs. avoimet sekä näihin kuluneet rahat.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttäjä sulkee palvelusetelin tai määrittää päivän jolloin palveluseteli

	<p>sulkeutuu. (A1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Seteli muuttuu passiiviseen tilaan järjestelmässä. Seteliä voi katsella, mutta siihen ei voi tehdä muokkauksia tai kirjauksia. 3. Palvelusetelillä jo annetut palvelut jäävät odottamaan laskun muodostusta.
Vaihtoehtoiset kulut	A1: Palveluseteli voi sulkeutua myös automaattisesti sen voimassaoloajan päätyttyä, kun palveluseteli käytetty tai jos asiakas muuttaa pois kunnasta tai kuolee. Kunnalle lähtee tieto palvelusetelin automaattisesta sulkemisesta.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
4.1	Palveluseteli voidaan sulkea joko manuaalisesti tai automaattisesti		1

Hyväksy palveluntuottaja

Käyttötapaoksen otsikko	Hyväksy palveluntuottaja
Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Kunta voi hyväksyä palveluntuottajan palvelusetelipalveluntuottajaksi.
Alkuehdot	Palveluntuottaja on täyttänyt hakemuksen ja lähettänyt sen käsiteltäväksi.
Lopputulos	Palveluntuottaja saa tiedon päätöksestä.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä saa tiedon uudesta käsittelyä odottavasta hakemuksesta ja linkin siihen sähköisesti. 2. Kunnan työntekijä avaa hakemuksen ja tarkistaa ovatko kaikki liitteet mukana tai toimitettu postitse. 3. Kunnan työntekijä hyväksyy hakemuksen. (A1) 4. Järjestelmä lisää palveluntuottajan hyväksytyjen listalle ja julkaisee palveluntuottajan tiedot portaalissa. 5. Tieto hyväksynnästä menee palveluntuottajalle. Mukana ohjeita ja tieto mahdollisuudesta täydentää omia portaalissa julkaistavia tietoja.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Kunnan työntekijä hylkää hakemuksen ja kirjaa perusteet. Tieto menee palveluntuottajalle.
Virhetapaukset	-

Hae palveluntuottajaksi

Käyttötapausten otsikko	Hae palveluntuottajaksi
Toimija	Palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Palveluntuottaja hakee pääsyä kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi
Alkuehdot	Kunta on määritellyt kriteerit palveluntuottajien hyväksymiselle.
Lopputulos	Palveluntuottajan hakemus on lähtenyt kunnalle.
Jälkiehdot	Kunta voi käsitellä hakemuksen.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluntuottaja aloittaa hakuprosessin. 2. Järjestelmä oheistaa palveluntuottajaa hakuprosessista. 3. Palveluntuottaja täyttää sähköisen lomakkeen ja liittää hakemukseen tarvittavat liitteet sähköisesti tai postitse. 4. Palveluntuottaja kuittaa hakemuksen täytetyksi. 5. Järjestelmä tarkistaa vastaukset sähköiseltä lomakkeelta. Jos vastaukset täyttävät kunnan ehdot, palvelusetelijärjestelmä lähettää hakemuksen kunnan käsiteltäväksi. (A1)
Vaihtoehtoiset kulut	A1/ Järjestelmä tarkistaa vastaukset sähköiseltä lomakkeelta ja mikäli ne ovat sellaisia joita kunta ei hyväksy, järjestelmä kertoo palveluntuottajalle, että päästäkseen hakuprosessiin palveluntuottajan tulee täyttää kaikki kriteerit. Hakemusta ei lähetetä eteenpäin.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
6.1	Palveluntuottaja voi keskeyttää hakemuksen täyttämisen ja jatkaa täyttämistä myöhemmin. Keskenäiset hakemukset säilyvät järjestelmässä määrätyn aikaa.		1

Ylläpidä tietoja

Käyttötapausten otsikko	Ylläpidä tietoja
Toimija	Palveluntuottaja, kunta

Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Käyttäjä ylläpitää tietojaan palvelusetelijärjestelmässä
Alkuehdot	Käyttäjän on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulokset	Tiedot ovat päivittyneet.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttäjä syöttää tai muokkaa tietoja tai poistaa aiemmin syöttämiään tietoja. (E1) (A1) 2. Käyttäjä tarkistaa muutokset. 3. Käyttäjä hyväksyy muutokset tallettaviksi ja portaaliin tulevat tiedot tulevat näkyviin portaaliin.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/ Palveluntuottaja haluaa poistua kunnan hyväksymien palvelusetelijärjestelmän palveluntuottajien listalta. Palveluntuottaja lähettää järjestelmän kautta pyynnön hyväksynnän poistosta. Järjestelmä passivoi palveluntuottajan siten, että hänelle ei voi varata enää uusia aikoja. Tieto poistopyynnöstä lähtee kunnalle. Järjestelmä kuittaa pyynnön ja ohjeistaa palveluntuottajaa jo varattujen töiden hoitamiseen liittyen. Kun viimeinen varattu palvelun on siirretty toiselle palveluntuottajalle tai hyväksytty tehdyksi järjestelmä sallii palveluntuottajalle pääsyn ainoastaan näkemään vanhat, antamansa palvelutapahtumat.
Virhetapaukset	E1/Palveluntuottaja yrittää muuttaa yrityksen nimeä tai Y-tunnusta tai suoraan hyväksymiskriteereihin liittyviä tietoja. Järjestelmä ei salli näitä muutoksia ja antaa virheviestin jossa kehoitetaan olemaan yhteydessä kuntaan. Muita kunnan pakollisiksi määriteltyjä tietoja voi muuttaa, mutta ei tallentaa tyhjää kenttää.

Käyttötapausten liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
7.1	Järjestelmä lähettää palveluntuottajille automaattisesti muistutuksen tietojen päivittämisestä puolivuositain		1
7.2	Mikäli palveluntuottaja ei käy päivittämässä tietojaan pyydettyyn ajankohtaan mennessä, hänen tietonsa jäädytetään eikä hän voi vastaanottaa uusia tilauksia. Jäädytyksestä lähtee tieto palveluntuottajalle ja kehoitus päivittää tiedot. Kun tiedot on päivitetty jäädytys poistuu automaattisesti.		1

Varaa palvelu

Käyttötapausten otsikko	Varaa palvelu
--------------------------------	---------------

Toimija	Palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Palveluntuottaja varaa palvelun
Alkuehdot	Asiakkaalta on tullut tilaus Palveluntuottaja on kirjautunut järjestelmään
Lopputulos	Palvelu on varattu ja varausvahvistus lähtenyt asiakkaalle ja sopimussuhde on syntynyt.
Jälkiehdot	Annettu palvelun voidaan kirjata suoritetuksi.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluntuottaja näkee tilauksen järjestelmässä. (A1) 2. Palveluntuottaja päättää voiko ottaa tilauksen vastaan. 3. Palveluntuottaja hyväksyy tilauksen. (A2) 4. Järjestelmä varaa asiakkaan palvelusetelinsaldosta tilausta vastaavan määrän. (E2) 5. Järjestelmä lähettää asiakkaalle varausvahvistuksen asiakkaan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Asiakas näkee varauksen palvelusetelijärjestelmässä.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/Asiakas voi tehdä tilauksen myös puhelimitse. Tuolloin palveluntuottaja syöttää järjestelmään asiakasnumeron ja etsii asiakkaan. (E1) Tämän jälkeen hän syöttää tiedot asiakkaan haluamasta ajankohdasta. Järjestelmä tarkistaa onko asiakkaalla saldoa tilauksen tekemiseen. (E2)(E3) Mikäli palveluntuottaja ottaa tilauksen vastaan hän tekee varauksen järjestelmään, mutta jos hän ei ota tilausta vastaan hänen pitää ilmoittaa asiakkaalle puhelimitse. Järjestelmä lähettää vahvistuksen varauksesta asiakkaalle asiakkaan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla ja asiakas näkee varauksen palvelusetelijärjestelmässä.</p> <p>A2/Mikäli palveluntuottaja ei ota tilausta vastaan hän kertoo sen järjestelmälle. Järjestelmä lähettää tästä tiedon asiakkaan ja tilaus raukeaa. Asiakas voi tehdä samalle ajankohdalle uuden tilauksen.</p>
Virhetapaukset	<p>E1/Palveluntuottaja ei löydä asiakasta järjestelmästä. Hän pyytää asiakasta olemaan yhteydessä kuntaan.</p> <p>E2/Mikäli saldoa ei ole jäljellä palveluntuottaja kehottaa asiakasta olemaan yhteydessä kuntaan.</p> <p>E3/Mikäli asiakas on tehnyt tilauksen samalle ajankohdalle järjestelmä varoittaa siitä, eikä anna tehdä uutta varausta.</p>

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
8.1	Palveluntuottaja voi kirjata asiakkaaseen liittyen muita asiakkaan kanssa tilauksen yhteydessä sovittuja asioita tai asiakkaan itsestään antamia lisätietoja. Nämä tiedot näkyvät myös asiakkaalla.		1

Kirjaa annettu palvelu

Käyttötapauksen otsikko	Kirjaa annettu palvelu
Toimija	Palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Palveluntuottaja kirjaa antamansa palvelun.
Alkuehdot	Palvelusetelijärjestelmässä on olemassa varaus. Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Lopputulos	Annettu palvelu on kirjattu järjestelmään.
Jälkiehdot	Asiakas voi hyväksyä kirjauksen.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluntuottaja valitsee varattujen palvelutapahtumien listauksesta palvelutapahtuman jolle haluaa tehdä kirjauksen tai korjauksen aiempaan kirjaukseen. 2. Palveluntuottaja kirjaa palvelun keston ja mahdollisia lisätietoja järjestelmään. (A1) 3. Järjestelmä lähettää tiedon uudesta kirjauksesta asiakkaalle asiakkaan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Mikäli palveluntuottaja antaa palautetta asiakkaan toiminnasta tästä menee tästä tieto kunnalle. Myös asiakas näkee palautteen.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
9.1	Palveluntuottaja voi tehdä kirjauksen korjauksen.		1
9.2	Palveluntuottaja voi antaa myös vapaamuotoisen selitteen korjauksen		

yhteydessä

Tilaa palvelu

Käyttötapausten otsikko	Tilaa palvelu
Toimija	Asiakas
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Asiakas tilaa palvelusetelipalvelun.
Alkuehdot	Asiakkaalla on palveluseteli jossa on vielä tilattavaa ja joka on vielä voimassa. Asiakas on kirjautunut järjestelmään.
Lopputulos	Palvelusetelijärjestelmään on syntynyt tilaus.
Jälkiehdot	Palveluntuottaja voi varata palvelun.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas valitsee haluamansa palveluntuottajan. Valinnan tukena hän voi selata palveluntuottajia eri kriteereillä tai katsoa näiden sähköistä kalenteria. Asiakas lähettää tilauksen haluamalleen ajankohdalle ja haluamalleen palveluntuottajalle. Varauspyyntöön on ajankohdan lisäksi laitettava paikka jossa palveluntuottaja tavataan ja paikka johon palvelu päättyy. Välttämättömät kriteerit, jotka tulee täyttää tai jotka tulevat omasta profiilista automaattisesti: <ol style="list-style-type: none"> Avun tarpeen fyysiset vaatimukset Avustajan sukupuoli Avustajan kielitaito mukaan lukien viittomat yms. Allergiat (asiakkaan ja avustajan) Lisäksi asiakas voi laittaa tilaukseen mahdollisia lisätietoja tai toiveita ja valita mitkä järjestelmän häneen liittyvät tiedot palveluntuottaja saa nähdä. (E1) (E2) (E4) (A1) (A2) Asiakas hyväksyy yleiset sopimusehdot. Järjestelmä kertoo asiakkaalle tilauksen lähteneen eteenpäin. Järjestelmä lähettää tiedon palveluntuottajalle uudesta tilauksesta palveluntuottajan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. (E3)
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/ Asiakas voi tilata palvelun myös soittamalla palveluntuottajalle. Tällöin palveluntuottajan tehtävänä on tehdä varaus järjestelmän kautta. Asiakas kertoo puhelimitse palveluntuottajalle asiakasnumeron tai hetun (jos asiakasnumero on unohtunut), palvelusetelin tunnisteiden, palveluajankohda(t), palvelunpaikan ja puhelinnumeron ja muut olennaiset lisätiedot.</p> <p>A2/Mikäli asiakas on kiinnostunut vain siitä, että hän saa palvelua tiettyinä</p>

	ajankohtana eikä palveluntuottajalla ole väliä, hän voi tehdä avoimen tilauksen. Avoin tilaus menee kaikille palveluntuottajille, jotka haluavat tällaisia tilauksia vastaanottaa. Nopein tilauksen hyväksyjä saa tuolloin tuottaa palvelun.
Virhetapaukset	<p>E1/Mikäli haluttu ajankohta 36h sisällä, järjestelmä varoittaa siitä asiakasta ja kehottaa soittamaan palveluntuottajalle tilauksen tekemiseksi.</p> <p>E2/Mikäli asiakas on jo tehnyt tilauksen samalle ajankohdalle tai hänellä on vahvistettu varaus samalla ajankohdalle, järjestelmä ei anna tehdä uutta tilausta ellei hänen ole sallittua tilata kahta palveluntuottajaa.</p> <p>E4/Mikäli palveluntuottaja ei vastaa riittävän pian (kahden arkipäivän sisällä) tulee tästä tieto asiakkaalle ja tilaus raukeaa. Asiakas voi tehdä uuden tilauksen samalle ajankohdalle.</p> <p>E3/Mikäli asiakkaan palvelusetelissä ei ole enää jäljellä varaamatonta saldoa, järjestelmä ei anna tehdä tilausta. Järjestelmä pyytää asiakasta olemaan yhteydessä kuntaa.</p>

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
10.1	Palveluntuottajat voivat pitää yllä järjestelmässä sähköistä varauskalenteriaan, joka on asiakkaan nähtävissä.		1

Muuta varausta

Käyttötapaoksen otsikko	Muuta varausta
Toimija	Asiakas, palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Varatun palvelun tietoja muutetaan.
Alkuehdot	Järjestelmässä on varaus. Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Lopputulos	Varaukseen on tehty muutos.
Jälkiehdot	Muutettu varaus on asiakkaan ja palveluntuottajan nähtävillä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Käyttäjä valitsee tapahtuman jonka tietoja haluaa muuttaa. Käyttäjä muuttaa haluamiaan tietoja. (A1) (A2) (A3) Käyttäjä tallentaa muutokset. Muutoksista lähtee tieto tekstiviestillä tai sähköpostilla sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle.
Vaihtoehdot	A1/ Jos liian lähellä palvelun ajankohtaa (vähemmän kuin 36h ennen), järjestelmä ei

kulut	<p>anna tehdä muutosta vaan ilmoittaa, että muutoksesta pitää soittaa.</p> <p>A2/Jos palveluntuottaja haluaa muuttaa varauksen tietoja, hänen pitää kirjata peruste muutokselle. (esim. "asiakas soitti")</p> <p>A3/Mikäli varaus perutaan kokonaan, varaus poistuu järjestelmästä eikä sitä voida kirjata tehdyksi. (E1). Mikäli asiakas peruuttaa alle 12-24 h tunnin sisällä ennen varattua aikaa, puolet tilauksen arvosta vähenee hänen saldostaan ja palveluntuottajalle maksetaan puolet tilauksen arvosta. Mikäli asiakas jättää perumatta, koko tilauksen arvo vähennetään hänen saldostaan ja palveluntuottajalle maksetaan kokonaan.</p>
Virhetapaukset	E1/Mikäli varaus yritetään perua sen ajankohdan jälkeen jolle varaus on tehty järjestelmä ei salli perumista. Tuolloin palveluntuottaja voi kirjata palvelun suorittamattomaksi.

Hyväksy kirjaus

Käyttötapauksen otsikko	Hyväksy kirjaus
Toimija	Asiakas
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Asiakas hyväksyy tai hylkää palveluntuottajan kirjauksen palvelusta.
Alkuehdot	Palveluntuottaja on tehnyt kirjauksen. Asiakas on kirjautunut järjestelmään.
Lopputulos	Kirjaus on hyväksytty tai hylätty.
Jälkiehdot	Hyväksytyistä kirjauksista voidaan muodostaa lasku.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asiakas näkee palveluntuottajan kirjauksen ja euromäärän joka on menossa maksuun palveluntuottajalle. 2. Asiakas hyväksyy kirjauksen (A1) (A2) (E1). Asiakas voi samalla antaa palautetta palvelukokemuksesta (positiivista tai negatiivista) tai reklamoida. (KT Anna palautetta) 3. Kirjaus muuttuu "hyväksytty" tilaan järjestelmässä ja se poimitaan seuraavassa laskunmuodostuksessa laskulle. Mikäli kyseessä oli korjauskirjauksen hyväksyntä ja kirjauksella on vaikutusta laskutukseen, tämä vaikutus huomioidaan seuraavassa laskussa.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/ Mikäli asiakas ei hyväksy kirjausta hän kirjaa hylkäämisen syyn: reklamointi tai yleisten sopimusehtojen vastainen (Järjestelmä näyttää asiakkaalle hylkäyskohdan rinnalla tietoa sopimusehdoista). Järjestelmä lähettää tiedon hylkäämisestä palveluntuottajalle, jolla on mahdollisuus tehdä korjauskirjaus/vastine. Mikäli syy oli reklamointi tästä lähtee tieto kunnalle. Vastineet näkyvät sekä asiakkaalle että kunnalle toisiinsa linkitettyinä. Hylätyt kirjaukset eivät siirry laskuille.(E2)</p> <p>A2/ Jos asiakas ei pysty käyttämään nettiä hyväksyntään, pyytää palveluntuottaja</p>

	kuittauksen paperille palvelua antaessaan. Tämän paperin palveluntuottaja skannaa tai lähettää postissa kunnalle.
Virhetapaukset	E1/Mikäli asiakas ei käy viikon sisällä hyväksymässä kirjausta, järjestelmä lähettää asiakkaalle muistutuksen tekstiviestillä ja sähköpostilla. Mikäli asiakas ei ole seuraavankaan viikon sisällä käynyt hyväksymässä kirjausta lähtee asiakkaalle uusi muistutus. Jos tämänkään jälkeen asiakas ei hyväksy kirjausta, menee asiasta tieto kunnalle.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
12.1	Kunnan on mahdollista siirtää käsin jokin kirjaus maksuun, vaikka asiakas olisi sen hylännyt.		1

Tee lasku

Käyttötapauksen otsikko	Tee lasku
Toimija	Palvelusetelijärjestelmä
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Järjestelmä generoi laskun palveluntuottajalle maksamiseksi
Alkuehdot	Palvelusetelijärjestelmään on tallentunut tiedot annetuista palvelutapahtumista. Palveluntuottajan maksutiedot löytyvät palvelusetelijärjestelmästä.
Lopputulos	Lasku voidaan lähettää laskutusoperaattorille. Palveluntuottaja voi tulostaa laskupohjan.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelusetelijärjestelmä muodostaa laskun jokaiselle palveluntuottajalle laskuttamattomista tapahtumista. Laskulla näkyy kunnalta veloittava summa kokonaisuudessaan sekä asiakasnumerokohtaisesti ja palveluntuottajan perustiedot. 2. Palvelusetelijärjestelmä lähettää laskun laskutusoperaattorille. 3. Palvelusetelijärjestelmä merkitsee laskutetut tapahtumat laskutetuiksi.
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
13.1	Palveluntuottaja voi tulostaa laskupohjan laskutusajanjaksoilta halutessaan.		1
13.2	Palvelusetelijärjestelmä generoi sähköisen laskutusaineiston määritellyllä sykiillä, esim. kerran kuukaudessa. Sykli määritellään kuntakohtaisesti palvelusetelijärjestelmään.		1

Poista palveluntuottajan hyväksyntä

Käyttötapauksen otsikko	Poista palveluntuottajan palvelusetelipalveluntuottaja hyväksyntä
Toimija	Kunta
Käyttötapauksen merkitys	Kunta haluaa poistaa palveluntuottajan hyväksymiensä palvelusetelipalveluntuottajien listalta.
Alkuehdot	Palveluntuottajaan liittyen on tullut syöte poistamisen tarpeellisuudesta Palveluntuottaja on passivoitu eikä hän ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai muuttanut toimintaansa pyydetyllä tavalla. (vrt. reklamaatioprosessi KT Anna palautetta)
Lopputulos	Palveluntuottajan tiedot on poistettu portaalista ja passivoitu järjestelmässä.
Jälkiehdot	Palveluntuottaja näkee järjestelmästä historiatiedot.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnalle tulee syöte siitä, että palveluntuottaja ei täytä enää palvelusetelipalveluntuottajakriteerejä tai palveluntuottaja ei ole reagoinut kunnan pyyntöihin. Syöte voi tulla monelta taholta tai kunta voi itse myös huomata asian tarkistuksissaan. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää poistoa. 2. Kunnan työntekijä poistaa palveluntuottajan hyväksynnän. Palveluntuottaja poistuu kunnan hyväksytyjen palvelusetelipalveluntuottajien listalta. 3. Kunnan työntekijä käsittelee sopii varattujen töiden siirtämisestä muille palveluntuottajille.
Vaihtoehtoiset kulut	
Virhetapaukset	

Selaa palveluntuottajia

Käyttötapausten otsikko	Selaa palveluntuottajia
Toimija	Asiakas
Käyttötapausten merkitys	Asiakas selaa palveluntuottajien listaa
Alkuehdot	
Lopputulokset	Asiakkaalla on tietoa palvelusetelin vastaanottamispäätöksen tueksi. Asiakas voi valita haluamansa palveluntuottajan.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asiakas valitsee palvelun johon hän etsii palveluntuottajaa 2. Asiakas valitsee kunnan/alueen/alueen kunnan sisällä jonka palvelusetelipalveluntuottajaa hän etsii tai määrittää palvelun alku- ja loppupaikan. (A1) (A2) 3. Asiakas voi valita palvelulle haluamansa ajankohdan tai ajankohdat joillakin seuraavilla tavoilla <ol style="list-style-type: none"> a. Ajalla ei ole väliä, jolloin asiakas ilmoittaa vain onko kyse arki-, yö- vai pyhätunneista. Järjestelmä voi myös hakea tiedon asiakkaalle myönneistä tunneista ja niiden tyypeistä asiakkaan profiilista. b. Päivämäärä-kellonaika c. Kalenterinäköymästä 4. Lisäksi asiakas voi halutessaan vertailla palveluntuottajia eri kriteereillä <ol style="list-style-type: none"> a. Avun tarpeen fyysiset vaatimukset b. Avustajan sukupuoli c. Avustajan kielitaito mukaan lukien viittomat yms. d. Allergiat (omat ja avustajan) 5. Asiakas voi tutkia portaalista löytyviä palveluseteliin yleisesti liittyviä tietoja ja ohjeita.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/Asiakas voi täyttää testiprofiilin järjestelmään ja käyttää profiilia palveluntuottajien hakemiseen.</p> <p>A2/ Asiakas voi tehdä hakuja myös omaa profiiliaan vasten. Toimintoa 1.kertaa käytettäessä asiakas täydentää ensin oman profiilinsa järjestelmään jossa valitsee mitkä ovat hänelle pakollisia asioita, mitkä tärkeitä ja mitkä mukavia. Järjestelmä vertaa asiakkaan omaa profiilia palveluntuottajien profiileihin ja listaa parhaiten vastaavat ensin. Vastaavuus ilmoitetaan prosentteina.</p>
Virhetapaukset	

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Tärkeys
15.1	Palveluntuottajia voi etsiä kunnittain ja palvelualueittain	1
15.2	Palveluntuottajia voi vertailla eri kriteereillä	1
15.3	Vertailun on oltava helppoa käytettävyyssmielessä	1
15.4	Vertailutulokset tulee esittää selkeästi	1
15.5	Palveluntuottajalista, sekä vertailtuja että vertailemattomia tulee voida tulostaa selkeäksi listaksi paperille	1
15.6	Alueen tai palvelun alku ja loppupaikat voi syöttää tekstimuotoisesti tai valita karttanäkymästä	1

Anna palautetta

Käyttötapauksen otsikko	Anna palautetta
Toimija	Asiakas
Käyttötapauksen merkitys	Asiakas antaa palautetta tai tekee reklamaation
Alkuehdot	Asiakkaalla on palvelukokemus palveluntuottajaan liittyen ja hän haluaa antaa palautetta tai tehdä reklamaation Asiakas on kirjautuneena järjestelmään.
Lopputulokset	Palveluntuottajan laatuindeksi on ajan tasalla
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas tarkastaa palveluntuottajan toteumakirjauksia ja haluaa antaa positiivista tai negatiivista palautetta yksittäiseen tapahtumaan tai palveluntuottajan toimintaan yleensä. (A1) Järjestelmä lähettää palautteen tiedoksi palveluntuottajalle. Palveluntuottajan laatuindeksi heikkenee tai paranee palautteen mukaisesti kuitenkin niin, että samalta asiakkaalta tulleet palautteet eivät vaikuta yhtä paljon kuin eri asiakkailta tulleet. Asiakas voi valita haluaako palautteeseen vastauksen. Mikäli palveluntuottaja ei vastaa palautteeseen viikon sisällä, palveluntuottajan laatuindeksi heikkenee.(E1)
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Asiakas haluaa reklamoida. Asiakas kirjoittaa reklamaation syyn ja perusteet järjestelmään. Järjestelmä lähettää reklamaatiosta ilmoituksen palveluntuottajalle ja kunnalle. Järjestelmä ilmoittaa palveluntuottajalle ajan jonka puitteissa hänen tulee vastata reklamaatioon. Myös kunta näkee mihin mennessä vastausta odotetaan. Palveluntuottaja kirjoittaa vastineen järjestelmään ja se lähetetään kunnalle ja asiakkaalle tiedoksi. (E2) Kunta käsittelee asian. Palveluntuottajan laatuindeksi laskee, mikäli reklamaatio oli aiheellinen.
Virhetapaukset	E1/Mikäli negatiivisen palautteen määrä ylittää sovitun raja-arvon tästä lähtee tieto kunnalle ja palveluntuottajalta pyydetään vastine. Vastine menee kunnalle tiedoksi

ja kunta käsittelee asian.

E2/Mikäli palveluntuottaja ei vastaa reklamaatioon pyydettyyn ajankohtaan mennessä tästä menee tieto kunnalle.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Tärkeys
16.1	Saadessaan tiedon palveluntuottajan laatuongelmista kunta voi hyväksyä asian tai pyytää palveluntuottajalta lisäselvitystä. Lisäksi kunta voi tehdä seuraavat toimenpiteet: jädyyttää laskunmaksun, passivoida palveluntuottajan niin että tämä ei voi vastaanottaa enää uusia tilauksia tai kirjata palveluntuottajaan liittyvää tietoa avoimeen kenttään.	1
16.2	Kunnan työntekijä voi kirjata palveluntuottajaan liittyvää palautetta asiakkaan pyynnöstä.	1
16.3	Palautteet, reklamaatiot ja vastineet näkyvät sekä asiakkaalle että kunnalle ketjuna. Asiakas, palveluntuottaja ja kunta näkevät missä vaiheessa prosessia ollaan menossa.	1

1.1.3 Vammaispalvelun portaalin karkean tason tietosisältövaatimukset

Kohdassa 1.1.2 tunnistetut käyttötapaukset asettavat vaatimuksia portaalin tietosisällölle. Käyttötapauksia muutettaessa tai poistettaessa muuttuu myös tarvittava tietosisältö. Kohdan 1.1.2 portaaliin liittyviin käyttötapauksiin tarvittavat tietosisällöt ryhmiteltynä päivitysvastuittain ovat:

Kunnan päivittämät tiedot jotka näkyvät portaalissa:

- Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumishojeet
- Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksymiskriteeristö
- Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumisen lomake
- Ohjeistusta kuntalaiselle
 - Tuki palveluntarpeen arvioimiseen: linkki sähköiseen arviointilomakkeeseen tai tekstiä
 - Linkejä hyvinvointia tukeviin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin
 - Pohdittavien asioiden lista päätöksenteon tueksi kun asiakas miettii palvelusetelin vastaanottamista
 - Tietoa palveluseteli vs. muut järjestämistavat
 - Kokemuksia palvelusetelistä

- FAQ
- Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit esiteltyinä
- Ohjeita palveluntuottajalle
- Mahdollista vapaata tekstiä

Palveluntuottajan päivittämät tiedot:

- Palvelukuvausten täydentäminen kunnan antaman formaatin mukaisesti:

Hakuvaiheessa täydennettävät pakolliset tiedot:

- Nimi (näky portaalissa asiakkaille)
 - Tilinumer
 - Yhteyshenkilö asiakkaalle (näky portaalissa asiakkaille)
 - Yhteyshenkilö kunnalle
 - Puhelinnumero (näky portaalissa asiakkaille)
 - Sähköpostiosoite (näky portaalissa asiakkaille)
 - Www-sivut (näky portaalissa asiakkaille)
 - Toimipaikat
 - Postiosoite
 - Käyntiosoite (näky portaalissa asiakkaille)
 - Toimipaikan esteettömyys (näky portaalissa asiakkaille)
 - Sähköpostiosoite
 - Onko sähköisen varausjärjestelmän piirissä (näky portaalissa asiakkaille)
 - Varauspuhelinnumero (näky portaalissa asiakkaille)
 - Haluaako tiedot tilauksista s-postilla ja/tai tekstiviestillä
 - Ottaako sähköisen varausjärjestelmän kautta tulevia kohdistamattomia palvelukyselyjä vastaan
 - Palvelujen tarjoamisalue (näky portaalissa asiakkaille)
 - Palvelujen tarjoamisaika (näky portaalissa asiakkaille)
 - Onko palvelutakuu vai varmistaja
 - Asiakkaiden ikä, alle vai yli 18 v. vai molemmat (näky portaalissa asiakkaille)
 - Asiakasryhmät, joille palvelua erityisesti tarjotaan (esim. lapset, aikuiset, erilaiset vamma-ryhmät...) (näky portaalissa asiakkaille)
-

Lisäksi palveluntuottajan tulee päivittää seuraavat tiedot:

- Avun tarpeen fyysiset vaatimukset joihin pystyy vastaamaan
- Avustajien sukupuolet
- Avustajien kielitaidot mukaan lukien viittomat yms.
- Avustajien allergiat

Palveluntuottaja voi täydentää mm. seuraavia tietoja:

-Kuvaus palveluntuottajan työntekijöilleen antamasta perehdytyksestä henkilökohtaiseen apuun liittyen

-Palvelutoiminnan arvot

-Yleiskuvaus palveluntuottajan toiminnasta

-Avustajan:

Syntymävuosi

Koulutus

Muu ammatillinen ja soveltuva osaaminen ja kokemus

Onko hygieniapassia

Erytistaidot (katetrointi yms.)

Kielitaito (ml. viittomakieli ja muut vaihtoehtoiset kommunikointitavat)

Ajokortti (k/e)

Ruoanlaittotaito (k/e)

Fyysinen kunto

Harrastukset

Lemmikkieläimet

Allergiat

Mielenkiinnon kohteet

Kuva

Avustajakokemuksen aika

Asiakasryhmät, joiden avustamiseen ko. avustaja on erikoistunut (esim. lapset, aikuiset, erilaiset vamma ryhmät)

1.1.4 Muut vaatimukset

Tässä luvussa esitetyt ei-toiminnalliset vaatimukset liittyvät pääosin palvelusetelijärjestelmään. Näiden vaatimusten lisäksi ei-toiminnallisia vaatimuksia asetetaan myös arkkitehtuurin määrittelyssä.

Vaatimusten priorisoinnissa käytetään seuraavaa luokittelua:

1: Vaatimus on pakollinen

2: Vaatimus on tärkeä, mutta ei pakollinen

Käyttöliittymä ja käytettävyys

	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
91.1	Palvelusetelijärjestelmän tulee olla niin helppokäyttöinen, että ulkopuoliset pystyvät omalta osaltaan käyttämään sitä ilman käyttäjäkoulutusta		1
91.2	Palvelusetelijärjestelmä ei estä ulkopuolisen käyttäjän muiden järjestelmien samanaikaista käyttöä samassa työasemassa		1
91.3	Järjestelmää on voitava käyttää sekä suomen että ruotsin kielellä. Kielivalinta vaikuttaa kaikkiin palvelusetelijärjestelmässä näytettäviin käyttöliittymäteksteihin, järjestelmän antamiin ilmoituksiin, koodattuihin arvoihin ja valintalistoihin.		1
91.4	Käyttäjän on voitava itse valita, millä kielellä käyttää järjestelmää.		1
91.5	Järjestelmän tulisi noudattaa seuraavia esteettömyysohjeita ja ohjeistoja; <ul style="list-style-type: none"> • EU komissio / eEurope 2002: Accessibility of Public Web Sites and their Content • W3C: Web Content Accessibility Guidelines 1.0 		1

Tietoturva

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
92.1	Tietojen tietoturva ei saa vaarantua		1
92.2	Järjestelmän käytöstä on kerättävä lokitiedostoja. Määritellystä käytöstä on jäätävä riittävät lokimerkinnät, joiden perusteella käyttötapautuma voidaan myöhemmin jäljittää ja tehdyt toimenpiteet todentaa kiistämättömästi.		1
92.3	Järjestelmässä tulee olla mahdollisuus määritellä mitä lokiin tallentuu eri tapahtumista.		2

Kapasiteetti ja skaalattavuus

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
93.1	Palvelusetelijärjestelmän kapasiteettia on voitava lisätä käyttäjien ja palveluseleiden määrän kasvaessa.	Ratkaisu voidaan ottaa käyttöön myös muissa kunnissa ajan myötä. Palvelusetelijärjestelmän toiminnallisuutta voidaan laajentaa myös muille palvelualueille.	1

Saatavuus

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
94.1	Järjestelmän on oltava käytettävissä 24 h / vrk vuoden jokaisena päivänä.		1

Siirrettävyys

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
95.1	Palvelusetelijärjestelmä ei tarvitse erillisiä asennuksia käyttäjien työasemiin.		1
95.2	Tuettuja selaimia on oltava vähintään Internet Explorer 7 tai uudempi ja Firefox 2 tai uudempi ja muut yleisimmät selaimet.		1
95.3	Järjestelmässä on oltava rajapinta tietojen siirtämiseksi tietovarastoon ja muihin mahdollisiin järjestelmiin. Massamuotoisessa tiedonsiirrossa muihin järjestelmiin tulisi noudattaa XML-pohjaista tiedonsiirtoa, transaktiopohjaisessa tiedonsiirrossa tulisi noudattaa Web Service – standardeja (XML/SOAP).		1

1.2 Vammaishuollon sähköinen palveluseteli – Arkkitehtuuri

Vammaispalvelun sähköisen palvelusetelin vaatimusmäärittelyn osana on suunniteltu palvelusetelijärjestelmän arkkitehtuuri. Arkkitehtuurikuvaus sisältää järjestelmän palveluarkkitehtuurikuvauksen (järjestelmän palvelut) sekä sovellusarkkitehtuurin kuvauksen.

Arkkitehtuurissa otetaan kantaa:

- Järjestelmän toiminnallisuuteen (palvelut)
- Järjestelmän integraatioon ulkoisiin palveluihin (tunnistautuminen)
- Järjestelmän toteutukseen (sovellusarkkitehtuuri)

Arkkitehtuurin kuvausmallina on käytetty yleistettävyyden ja KuntaIT – yhteensopivuuden varmistamiseksi Open Group:in ArchiMate® -kuvaustapaa.

1.2.1 Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri

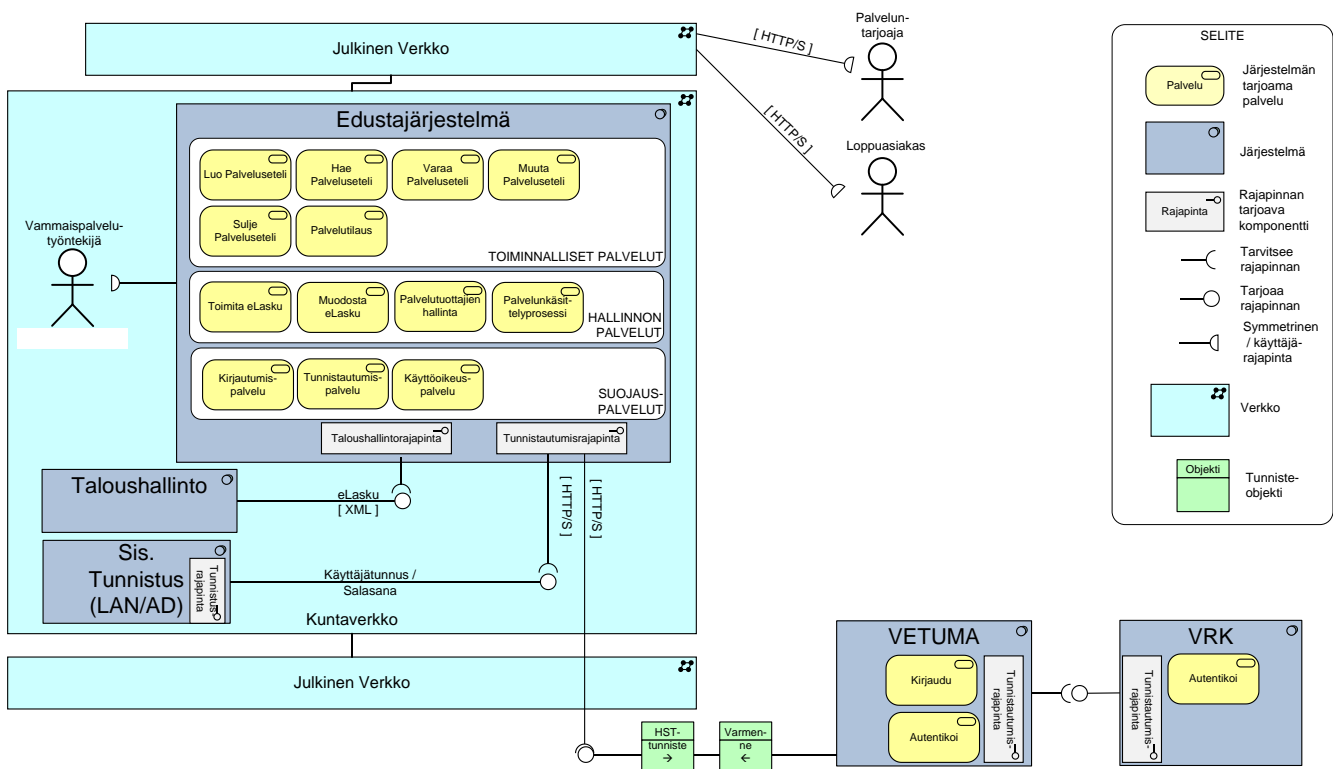
Palveluarkkitehtuuri kuvaa arkkitehtuurissa toteutettavat, palvelusetelijärjestelmän toiminnalliseen määrittelyyn perustuvat toiminnan palvelut jaoteltuna eri "palvelukerroksiin"

- Toiminnalliset palvelut jotka ovat järjestelmän yleistä toiminnallisuutta sisältävät osakokonaisuudet
- Hallinnolliset palvelut jotka liittyvät järjestelmän hallintaan tai muihin hallinnollisiin toimenpiteisiin (kuten laskutus).
- Tunnistamisen palveluihin jotka liittyvät järjestelmän käyttöoikeuksiin ja käyttöoikeuksien integroimiseen ulkoisiin, järjestelmän tarvitsemiin tunnistamisen järjestelmiin.

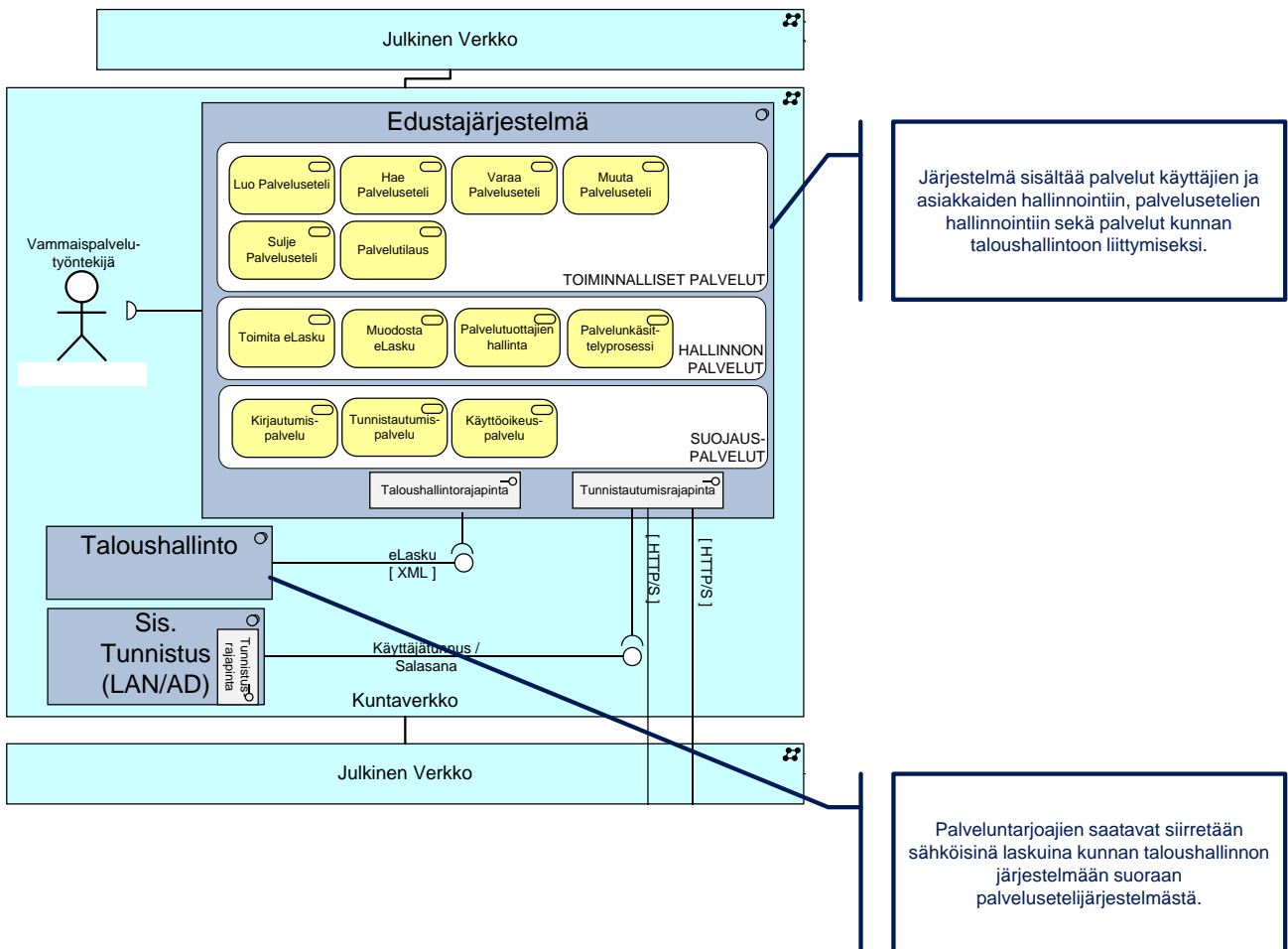
Palvelut perustuvat järjestelmän palveluprosessin kokonaisuuksiin ja kattavat vammaishuollon työntekijän, palveluntarjoajan sekä loppuasiakkaan roolien toiminnalliset vaatimukset.

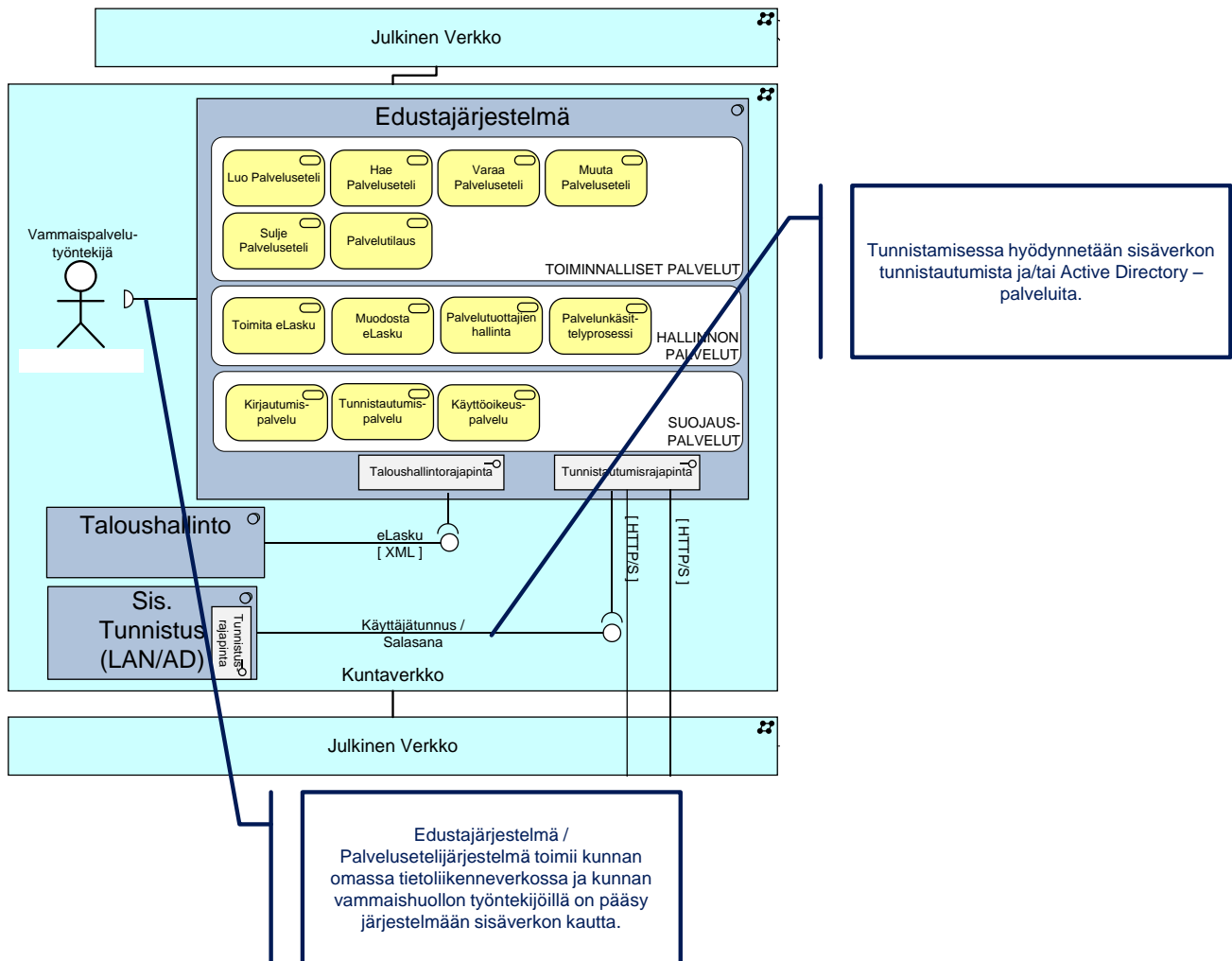
Palvelut käsittelevät, välittävät ja vastaanottavat informaatiota edustajajärjestelmän sekä ulkoisten integraatiopisteiden kanssa.

Integraation osalta arkkitehtuurissa tunnistetaan järjestelmän toiminnan kannalta tarpeelliset integraatiopisteet, niissä kuljetettava informaatio sekä integraatiopisteiden tietoliikennestandardi.



Kuva 11 Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri - yleiskuva

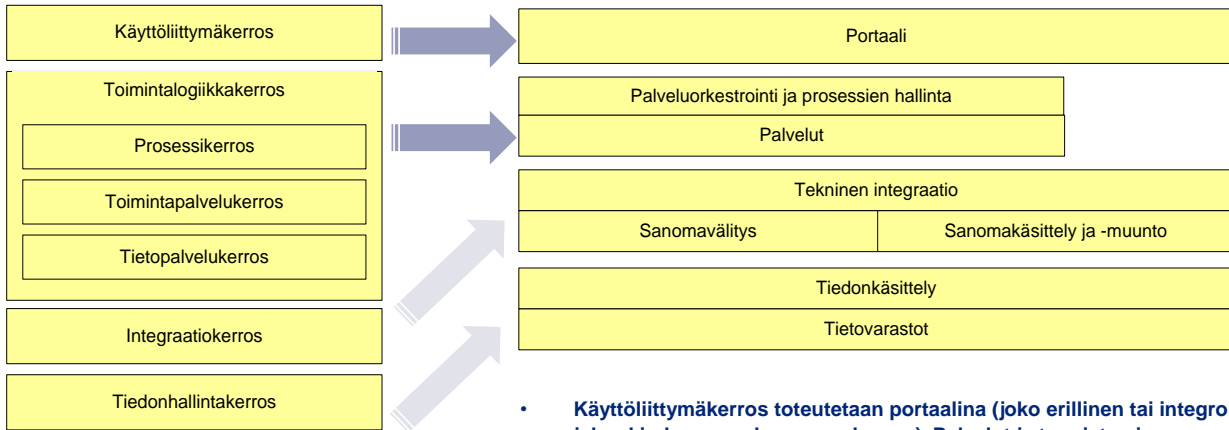




Kuvat 12-13 Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri - sisältö

1.2.2 Sovellusarkkitehtuuri

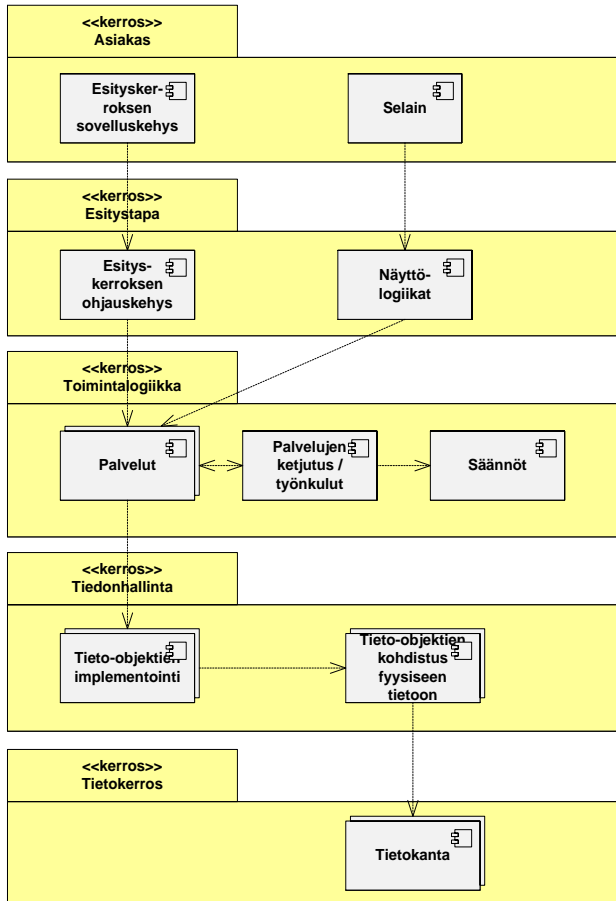
Sovellusarkkitehtuuri kuvaa käsitteellisellä tasolla vammaishuollon palvelusetelijärjestelmän sisäisen rakenteen, käytettävät sovelluskomponentit sekä niiden väliset suhteet.



- **Käyttöliittymäkerros sisältää palvelusetelijärjestelmän käyttöliittymälliset osiot**
- **Toimintalogiikkakerroksessa sijaitsevat toiminnalliset palvelut joiden avulla järjestelmän toiminnallisuus tuotetaan, sekä toiminnallisuuden tietosisällön kokonaisuudet**
- **Integraatiokerros sisältää järjestelmän ulkoisten yhteyksien hallinnan**
- **Tiedonhallintakerros vastaa kaikesta tiedon varastoinnista ja käsittelystä**

- **Käyttöliittymäkerros toteutetaan portaalina (joko erillinen tai integroituna johonkin kunnan olemassa olevaan). Palvelut ja tunnistaminen toteutetaan portaalin komponentteina.**
- **Sovelluspalvelin toteuttaa edustajärjestelmän toiminnalliset palvelut, palvelujen mahdollisen ketjuttamisen työkaluiksi sekä säännöt joiden avulla palveluja ohjataan.**
- **Integraatio toteutetaan integraatoratkaisulla joka keskittää järjestelmän lähtevien ja tulevien palvelusanomien käsittelyn, hallinnan, muuntamisen ja varastoinnin.**
- **Tiedonhallintakerros toteutetaan tietovarastona joka on tietokanta.**

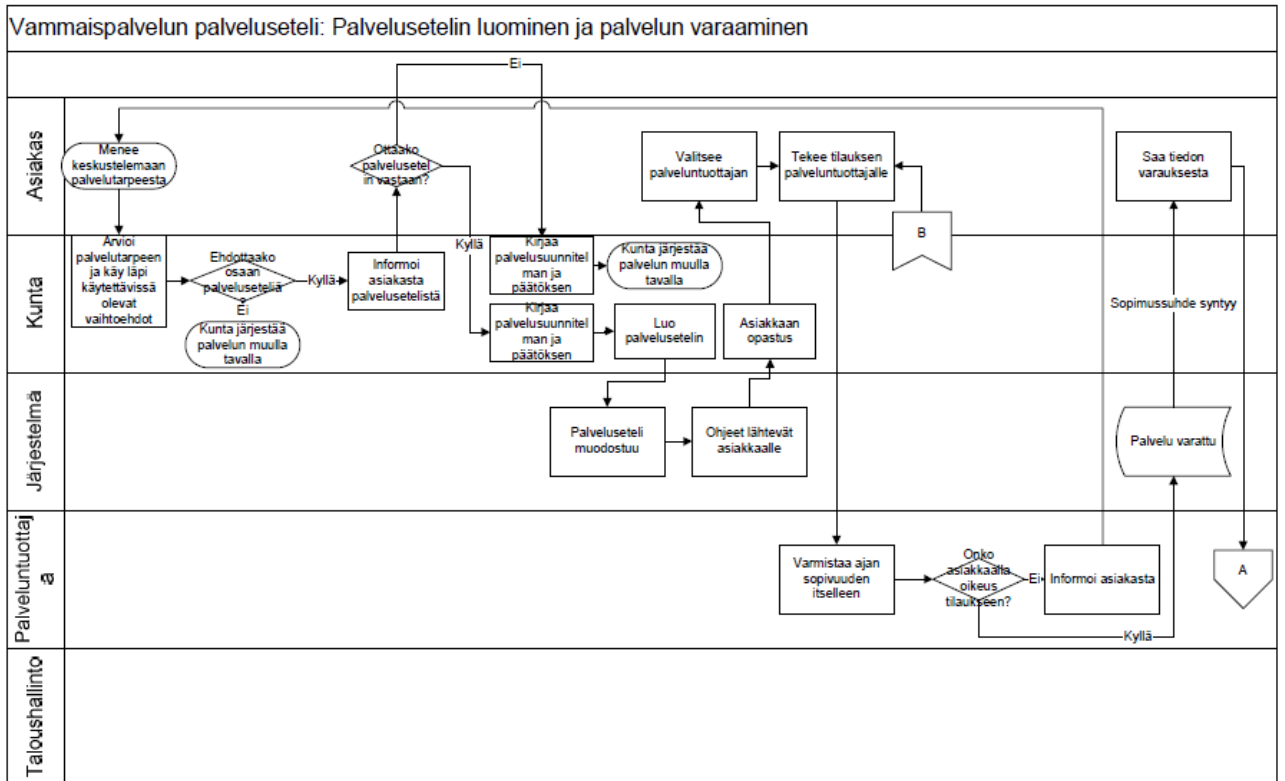
Kuva 14 Käsitteellinen sovellusarkkitehtuuri



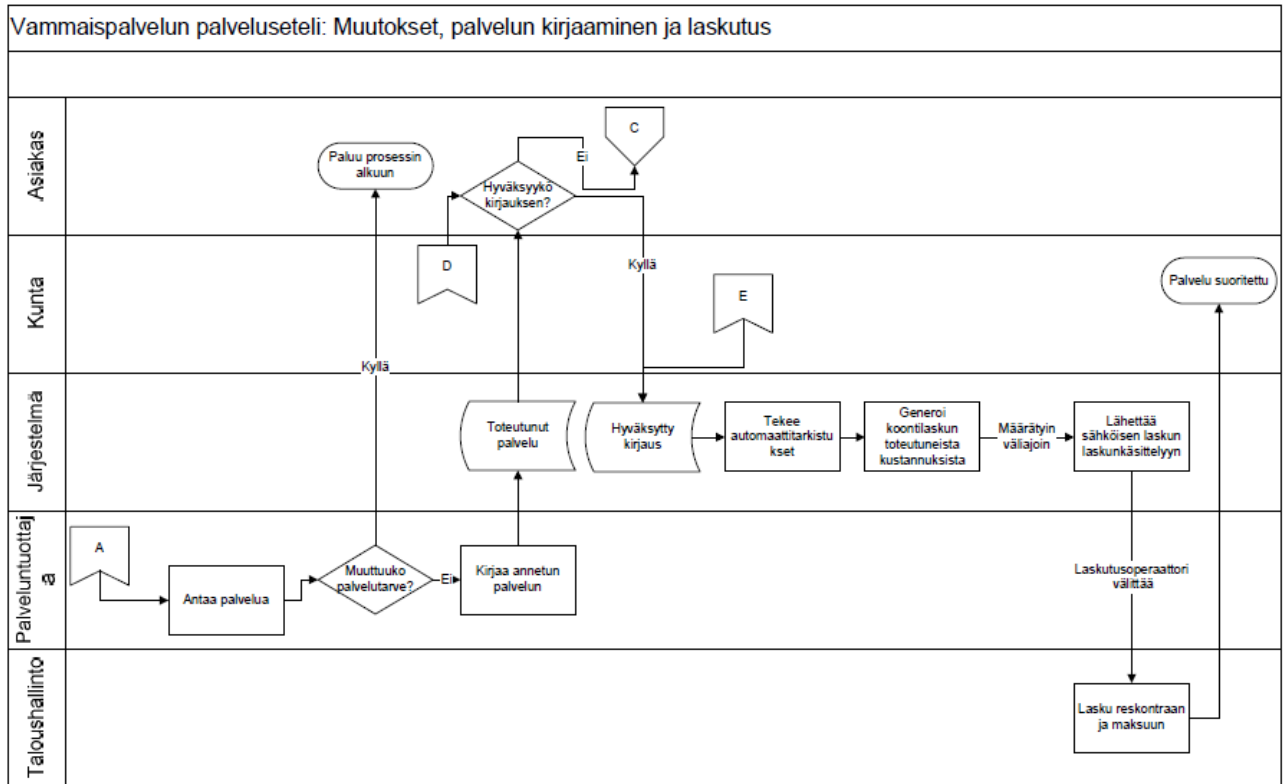
Kuva 15 Looginen sovellusarkkitehtuuri

Arkkitehtuuri-komponentit	Kuvaus
Asiakaskerros	Asiakaskerroksessa sijaitsevat itse selain jota sekä vammaishuollon työntekijät, että palveluntarjoaja ja loppuasiakas käyttävät. Asiakaskerroksessa sijaitsee myös sovelluskehys joka hallitsee sovellusten näyttöjen muodostamista ja yleistä Java-sovellusten näyttöjen toimintaa.
Esitystapakerros	Esitystapakerroksessa sijaitsevat palvelusetelijärjestelmän palveluihin kuuluvien näyttöjen näyttölogiikat - sisältö- ja formaattitarkistukset, raja-arvotarkistukset ym. Esitystapakerroksen ohjauskehys käsittelee yhdessä asiakaskerroksen sovelluskehysen kanssa näyttöjen muodostamista ja käsittelyä.
Toimintalogiikkakerros	Toimintalogiikkakerroksessa sijaitsevat Edustajärjestelmän toiminnan palvelut (kts. palveluarkkitehtuuri), säännöt jotka kontrolloivat palvelujen toimintaa asettamalla niiden toiminnalle erilaisia raja-arvoja sekä toiminta sitä varten, että tarvittaessa toimintalogiikkakerroksen palveluja voidaan ketjuttaa prosesseiksi tai työkuluiksi.
Tiedonhallintakerros	Tiedonhallintakerros vastaa kaikkien tieto-objektien tietosisällöstä, sen kohdistamisesta tietokerroksen tietovarastoihin sekä sen välittämisestä tietokerrokselle.
Tietokerros	Tietokerros vastaa kaikista Edustajärjestelmän tarvitsemista tietovarastoista I. tietokannoista.

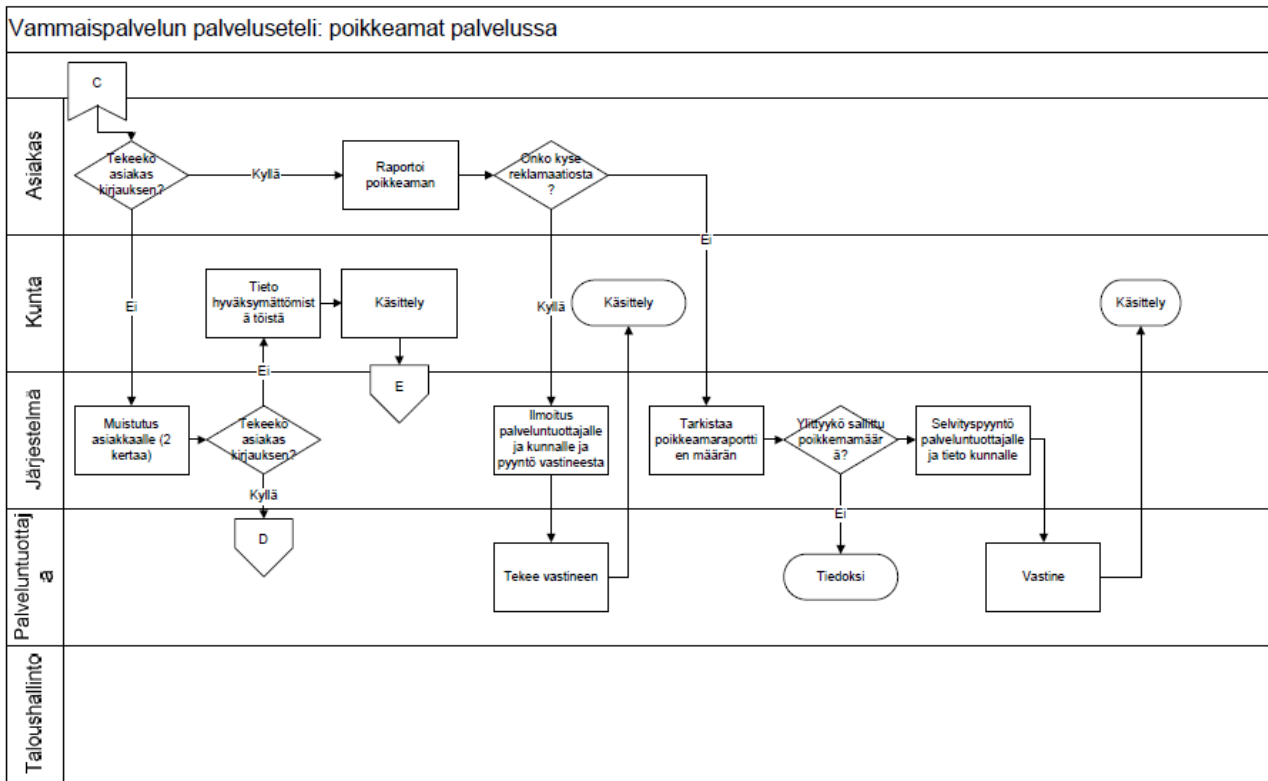
1.3 Vammaispalvelun sähköisen palvelusetelin tavoiteprosessi



Kuva 16 Vammaispalvelun palvelusetelin luominen ja palvelun varaaminen



Kuva 17 Vammaispalvelun palvelusetelin muutokset, palvelun kirjaaminen ja laskutus



Kuva 18 Vammaispalvelun palveluseteli: poikkeamat palvelussa

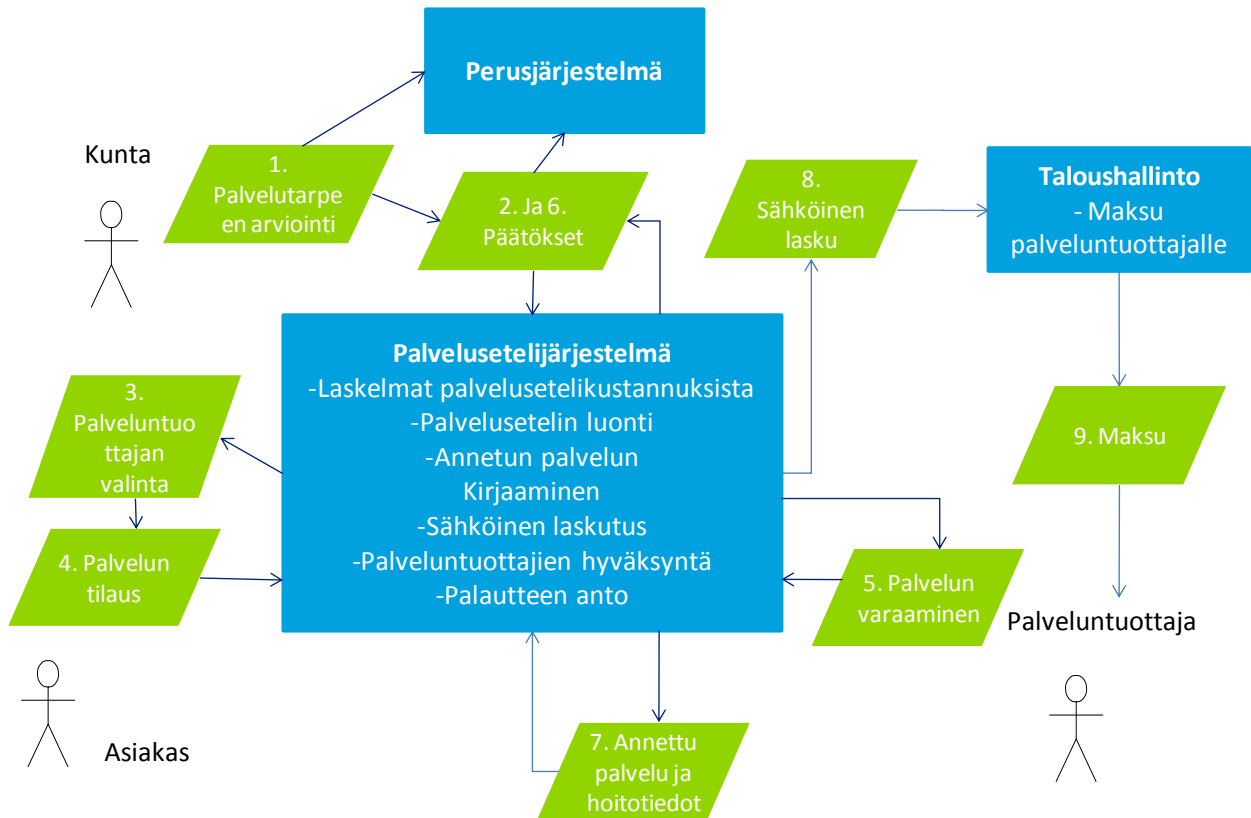
2.1 Vanhustenhuollon tehostetun palveluasumisen sähköinen palveluseteli – Toiminnallinen määrittely ja portaalin tietosisältö

2.1.1 Ratkaisun yleiskuvaus

Keskeiset tietovirrat ratkaisuun liittyvien osapuolten välillä

Tässä liitteessä esitellään ratkaisun keskeiset elementit ja karkean tason sovellusarkkitehtuuri.

Alla olevassa kuvassa (Kuva 9) esitetään pääpiirteittäin Vanhuspalvelun sähköisen palvelusetelin malli ja keskeiset tietovirrat osapuolten ja järjestelmien välillä.



Kuva 19 Vanhuspalvelun sähköinen palveluseteli

Ratkaisun keskeisin osa on niin sanottu palvelusetelijärjestelmä. Se on selainkäyttöinen järjestelmä, johon kunnalla, palveluntuottajalla ja asiakkaalla on omat näkymänsä.

Palvelusetelin käsittely etenee ratkaisussa pääpiirteissään seuraavasti:

10. Kunta arvioi palvelutarpeen ja kirjaa sen perusjärjestelmään.
11. Kunta päättää tarjotaanko asiakkaalle palveluseteliä ja asiakas päättää ottaako tarjotun setelin vastaan. Päätöksen tueksi kunta informoi asiakasta ja antaa asiakkaalle arvion palvelusetelin suuruudesta tämän ilmoittamien tulojen perusteella. Jos asiakas päättää ottaa palvelusetelin vastaan, kunta luo palvelusetelin järjestelmään odottamaan maksupäätöstä.
12. Asiakas valitsee palveluntuottajan järjestelmässä olevien hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Asiakas voi myös käydä tutustumassa palveluntuottajaan ja asuntoihin paikan päällä.
13. Asiakas tekee tilauksen valitsemalleen palveluntuottajalle.

14. Palveluntuottaja tarkistaa voiko ottaa tilauksen vastaan ja onko asiakkaalla oikeus tilaukseen. Mikäli palveluntuottaja voi ottaa tilauksen vastaan ja asiakkaalla on oikeus tilaukseen, asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy varaus, joka jää odottamaan maksupäätöstä.
15. Kunta tekee maksupäätöksen setelin arvosta ja ilmoittaa siitä asiakkaalle. Palveluseteli aktivoituu. Asiakas ja palveluntuottaja voivat tehdä sopimuksen palvelusta.
16. Asiakas on muuttanut palvelutaloon. Palveluntuottaja kirjaa kuukausittaiset toteumat järjestelmään. Hän myös päivittää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa 3 kuukauden välein palvelusetelijärjestelmään josta tiedot välittyvät kunnalle.
17. Palvelusetelijärjestelmä luo automaattisesti sovitulla syklillä sähköisen laskun toteumakirjauksista. Laskutusoperaattori välittää laskun kunnan taloushallinnolle.
18. Kunta maksaa palveluntuottajalle.

Yllämainittujen 9 askeleen lisäksi Palvelun tuottajat hakevat pääsyä kuntaan palvelusetelipalveluntuottajiksi palvelusetelijärjestelmän kautta. Kaavio sähköisen palvelusetelin myöntämisen ja käsittelyn prosessista on alaluvussa 2.3.

Toiminnallisuutta tarkennetaan ja yllä kuvatun prosessin ulkopuoliset toiminnallisuudet kuvataan käyttötapauksissa alaluvussa 2.1.2.

Järjestelmän käyttäjät

Alla olevassa taulukossa kuvataan järjestelmän käyttäjät ja heidän käyttämänsä toiminnot.

Käyttäjärooli	Kuvaus	Toiminnot edusta- järjestelmässä
Kunta	Vanhuspalvelun työntekijä	Kirjautu järjestelmään Tee laskelmat Luo palveluseteli Muuta palveluseteliä Sulje palveluseteli Hyväksy palveluntuottaja Ylläpidä tietoja Poista palveluntuottajan hyväksyntä
Asiakas	Vanhuspalveluiden asiakas	Kirjautu järjestelmään Tilaa palvelu

		Muuta varausta Hyväksy kirjaus Selaa palveluntuottajia Anna palautetta
Palveluntuottaja	Palveluntuottaja, joka on hyväksytty palvelusetelipalveluntuottajaksi.	Kirjaudu järjestelmään Hae palveluntuottajaksi Ylläpidä tietoja Varaa palvelu Kirjaa annettu palvelu Muuta varausta
Palvelusetelijärjestelmä		Tee lasku

Oletukset

Tämä vaatimusmäärittely on tehty seuraavin oletuksin.

#	Oletus
1	Oletetut tavat tunnistautua järjestelmään ovat käytettävissä
2	Taloushallinnon järjestelmiin ei tarvitse tehdä muutoksia, vaan laskut toimitetaan laskutusoperaattorille taloushallinnon määrittelemässä muodossa. Näin ollen myöskään taloushallinnon sisällä olevia järjestelmiä ei ole kuvattu tässä dokumentaatioissa.

Riippuvuudet

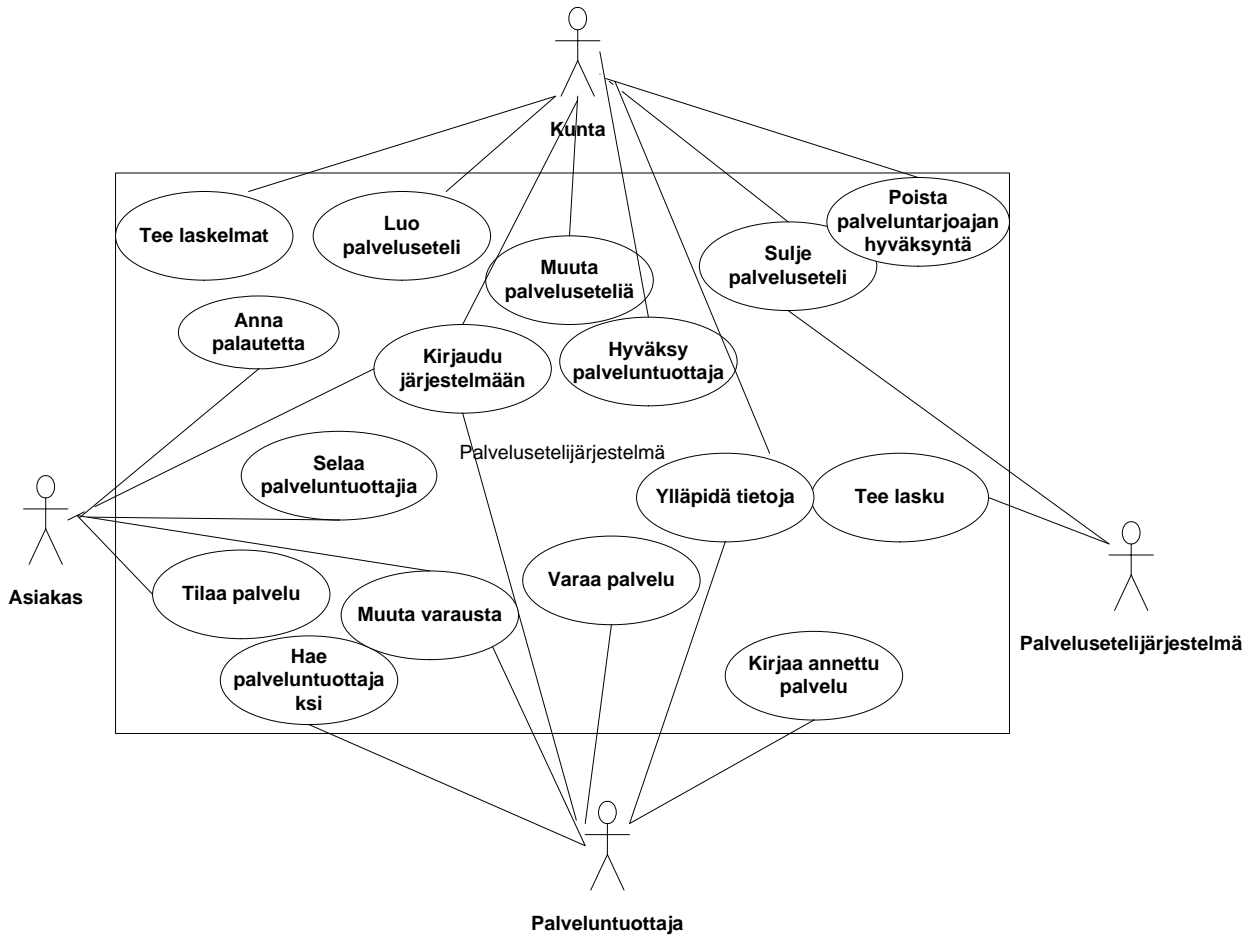
#	Riippuvuus
1	Palvelusetelijärjestelmän toteuttajan valinta
2	Kuntien osallistuminen kehityshankkeeseen
3	Järjestelmän omistajuuden määrittely ja omistajan arkkitehtuuri

Rajaukset

#	Rajaus
1	Määrittelyssä ei oteta kantaa perusjärjestelmiin
2	Tässä määrittelyssä ei kuvata tuotettavia raportteja, sillä raportointitarpeet vaihtelevat kunnittain ja kuntien käytössä olevat raportointiratkaisut eroavat toisistaan. Ratkaisuun liittyvät kunnat voivat itse määritellä vaatimuksensa, jotka liittyvät palvelusetelin raportointiin.

2.1.2 Käyttötapaukset

Tässä luvussa kuvataan alla olevassa kuvassa (Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.0) esitetyt käyttötapaukset.



Kuva 20 Käyttötapauskaavio

Vaatimusten priorisoinnissa käytetään seuraavaa luokittelua:

- 1: Vaatimus on pakollinen
- 2: Vaatimus on tärkeä, mutta ei pakollinen

Kaikkien käyttötapauksen prioriteetti on 1.

Kirjautu järjestelmään

Käyttötapauksen otsikko	Kirjautu järjestelmään
Toimija	Kunnan työntekijä, asiakas, palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Käyttäjä kirjautuu palvelusetelijärjestelmään
Alkuehdot	Kirjautujalle on kirjautumista varten oman käyttäjäryhmänsä mukaiset varmenteet.
Lopputulos	Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Jälkiehdot	-
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas tunnistautuu Vetuma-tunnisteilla palvelusetelijärjestelmään.(A1) (A2) Järjestelmä tarkistaa, että käyttäjällä on käyttöoikeudet palvelusetelijärjestelmään (E1) Käyttäjä käyttää palvelusetelijärjestelmää
Vaihtoehdot	A1/Palveluntuottaja tunnistautuu järjestelmään A2/Kunnan työntekijä tunnistautuu käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. (jos kunnan omassa verkossa, myös windows AD tunnistautuminen voi olla mahdollista)
Virhetapaukset	E1/Mikäli oikeuksia palvelusetelijärjestelmään ei ole, käyttäjä ei voi kirjautua järjestelmään.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
1.1	Kirjautumisen jälkeen käyttäjä voi lukea ja poistaa saamiaan viestejä palvelusetelijärjestelmässä		1
1.2	Järjestelmän kautta voidaan välittää viestejä kunnan, asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.		1

Tee laskelmat

Käyttötapauksen otsikko	Tee laskelmat
--------------------------------	---------------

Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Kunta laskee asiakkaalle palvelusetelin arvon ja omavastuun määrän.
Alkuehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä on arvioinut palvelutarpeen ja tehnyt tarvittavat päätökset 2. Kunnan työntekijä on todennut, että tietyt palvelut soveltuvat hankittavaksi palvelusetelillä. 3. Kunnan työntekijä on todennut, että asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä 4. Kunnan työntekijä on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään
Lopputulos	Asiakkaalle kerrotaan palvelusetelin arvo ja omavastuun määrä.
Jälkiehdot	Asiakas näkee palvelusetelin arvon tiedot palvelusetelijärjestelmästä.
Perustapaus	<p>Silloin kun halutaan tehdä epävirallinen laskelma. (A1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä syöttää asiakkaan hetun järjestelmään. 2. Palvelusetelijärjestelmä noutaa asiakkaan muut perustiedot väestötiedoista. Mikäli asiakkaan tulokset on jo tehty ja se on voimassa, noudetaan se kunnan järjestelmästä. Palvelu- ja hoitosuunnitelma noudetaan palvelusetelijärjestelmään. 3. Kunnan työntekijä valitsee asiakkaan palvelusuunnitelmasta ne palvelut, jotka järjestetään palvelusetelillä ja syöttää ne palvelusetelijärjestelmään. 4. Kunnan työntekijä syöttää asiakkaan antaman arvion tämän tuloista jos tulokset ei ole tehty aiemmin. 5. Palvelusetelijärjestelmä näyttää palvelusetelin arvon suunnitellulle palvelusetelille. Palvelusetelijärjestelmä näyttää myös vertailutiedoksi kustannustiedot samat palvelut ostopalveluilla hankittaessa. 6. Järjestelmä luo asiakkaalle tulostettavan näkymän palvelusetelin arvosta. 7. Kunnan työntekijä tulostaa palvelusetelin arvon asiakkaalle tiedoksi. Laskelma voidaan antaa tulosteena suoraan käteen, kirjeenä kotiin tai linkkinä palvelusetelijärjestelmään sähköpostitse/e-kirjeenä/asiointitiliin.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/ Kun tehdään virallinen maksupäätös</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä syöttää asiakkaan hetun järjestelmään. 2. Palvelusetelijärjestelmä näyttää asiakkaan tiedot, noudetut palvelu- ja hoitosuunnitelmätiedot ja palvelusetelin tiedot. 3. Kunnan työntekijä syöttää asiakkaan bruttotulot tulokset mukaisesti perusjärjestelmään. Tulokset noudetaan palvelusetelijärjestelmään. 4. Palvelusetelijärjestelmä näyttää palvelusetelin arvon palvelusetelille. Palvelusetelijärjestelmä näyttää myös vertailutiedoksi kustannustiedot samat palvelut ostopalveluilla hankittaessa.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Kunnan työntekijä tarkistaa tiedot ja hyväksyy ne. 6. Palvelusetelijärjestelmään tallentuu viranomaispäätös palvelusetelin arvosta. 7. Järjestelmä tallentaa myöntäjän (=järjestelmään kirjautunut käyttäjä), Palvelusetelin tilaksi 'käytössä' ja Palvelusetelin historiatiedoksi 'Aktivoitu' + aikaleima + myöntäjä. (tuottaja voi kirjata tunteja) 8. Järjestelmä luo asiakkaalle tulostettavan näkymän päätöksestä. 9. Kunnan työntekijä tulostaa päätöksen ja lähettää sen asiakkaalle tiedoksi. Lisäksi tiedot näkyvät asiakkaalle palvelusetelijärjestelmässä. 10. Palveluseteli on aktivoitu siten, että palveluntuottaja voi tehdä sille toteumakirjauksia.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
2.1	Palvelusetelin arvon tuloste sisältää vähintään seuraava tiedot: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asiakkaan nimi 2. Käyttökohde 3. Käyttöajankohdat 4. Palvelusetelin arvo 5. Viranomaispäätöksen ollessa kyseessä tekstillä on tietty muoto ja mukana ohjeet oikaisupyynnön tekemisestä 		1
2.2	Palvelusetelin arvolaskelma on asiakkaan nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä		1

Luo palveluseteli

Käyttötapaoksen otsikko	Luo Palveluseteli
Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Kunta luo palvelusetelin palvelusetelijärjestelmässä.
Alkuehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä on arvioinut palvelutarpeen ja tehnyt tarvittavat päätökset 2. Kunnan työntekijä on todennut, että tietyt palvelut soveltuvat hankittavaksi palvelusetelillä. 3. Kunnan työntekijä on todennut, että asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Asiakas ei kieltäydy palvelusetelistä 5. Kunnan työntekijä on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään 6. Asiakas on perustettu järjestelmään alustavan laskelman tekemisen yhteydessä
Lopputulos	Asiakkaalle annetaan palvelusetelin tiedot tulosteena suoraan käteen, kirje kotiin, tai linkki palvelusetelijärjestelmään sähköpostitse/e-kirjeenä/asiointitiliin.
Jälkiehdot	Asiakas näkee palvelusetelin tiedot palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottaja voi varmistaa asiakkaan oikeuden tilaukseen palvelusetelijärjestelmässä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä syöttää asiakkaan hetun järjestelmään. 2. Palvelusetelijärjestelmä näyttää asiakkaan tiedot ja aiemmin tehdyn palvelusetelin arvolaskelman. 3. Kunnan työntekijä valitsee asiakkaan palvelusuunnitelmasta ne palvelut, jotka järjestetään palvelusetelillä ja syöttää ne palvelusetelijärjestelmään. 4. Kunnan työntekijä syöttää palvelusetelille voimassaoloajan. Tehostetun palveluasumisen tapauksessa palveluseteli on voimassa 2 vuotta, jonka jälkeen tehdään asiakkaan tulojen tarkistus. 5. Kunnan työntekijä voi syöttää tarvittaessa lisätietoja asiakkaaseen liittyen, jos asiakas tämän sallii. Lisätietoja voi olla kahdenlaisia: kunnan nähtävillä olevia ja palveluntuottajalle näkyviä. 6. Palvelusetelijärjestelmä <ol style="list-style-type: none"> a. Generoi uuden palvelusetelin b. Näyttää palvelusetelille suunnitellut palvelut 7. Näyttää alustavan arvion suunnitellun palvelusetelin arvosta 8. Käyttäjä tarkastaa ja hyväksyy tiedot. (A1) 9. Järjestelmä antaa palvelusetelille numeron, asettaa myöntöpäivämäärän, myöntäjän (=järjestelmään kirjautunut käyttäjä), voimassaolon päättymispäivämäärän, tilaksi 'odottaa maksupäätöstä' ja Palvelusetelin historiatiedoksi 'Myönnetty' + aikaleima + myöntäjä ja tallentaa tiedot. 10. Järjestelmä luo asiakkaalle tulostettavan näkymän palvelusetelistä. 11. Kunnan työntekijä tulostaa Palvelusetelin asiakkaalle tiedoksi (A2)
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1: Käyttäjä voi muuttaa palveluseteliä ennen palvelusetelin tallentamista.</p> <p>A2: Kunta voi myös lähettää palvelusetelin tiedot sähköiseen asiointitiliin.</p>
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
2.1	Tulostetun palveluseteliin sisältyy vähintään seuraava tiedot:		1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelusetelin numero 		

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Myöntäjä 3. Voimassaoloaika 4. Käyttökohde 5. Arvio palvelusetelin arvosta 	
2.2	Luonnin jälkeen palveluseteli on asiakkaan nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä	1
2.3	Palvelusetelijärjestelmä generoi palvelusetelin numeron määritellyn numeroavaruuden puitteissa.	1
2.4	Palvelusetelijärjestelmä tarkistaa määräajoin väestökisterikeskuksen tietojen perusteella ovatko palvelusetelin saaneet vielä kuntalaisia. Mikäli joku heistä ei enää asu kunnassa, palveluseteli sulkeutuu automaattisesti.	Aikaväli voi olla esimerkiksi kerran viikossa.

Muuta palveluseteliä

Käyttötapauksen otsikko	Muuta palveluseteliä
Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Palveluseteliin tehdään muutos.
Alkuehdot	Kunta on katsonut muuten tarpeelliseksi tehdä muutoksen palveluseteliin. Kunnan työntekijä on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulos	Palveluseteliä on muutettu.
Jälkiehdot	Muuttunut palveluseteli on asiakkaan nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä hakee ja avaa palvelusetelin 2. Käyttäjä tekee muutokset palveluseteliin. Sallittuja muutoksia: voimassaoloaika ja myönnetty euromäärä.(uusi maksupäätös) 3. Käyttäjä hyväksyy muutokset. 4. Järjestelmä muuttaa Palvelusetelin tilaksi 'Muutettu' ja lisää historiatietoihin 'Muutettu' + hyväksyjä + aikaleima. Vanhat palvelusetelin tiedot säilyvät ja ovat nähtävissä tarvittaessa. 5. Asiakkaalle lähtee tieto uudistamisesta asiointitiliin, sähköpostiin, tekstiviestinä, e-kirjeenä tai kirjeenä.
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
3.3	Jo toteutettuja palveluita ei voi muuttaa vaan jo toteutuneet palvelut säilyvät palvelusetelillä sellaisenaan.		1

Sulje palveluseteli

Käyttötapauksen otsikko	Sulje palveluseteli
Toimija	Kunta, palvelusetelijärjestelmä
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Kunnan työntekijä tai järjestelmä sulkee avoimen palvelusetelin. Seteli voidaan sulkea, jos esimerkiksi sen voimassaoloaika on päättynyt tai asiakas on siirretty sairaalaan.
Alkuehdot	Syöte setelin sulkemiseen on tullut
Lopputulos	Palveluseteli on passivoitu. Pysyvä sulkeminen tehdään ainoastaan kuolemantapauksessa.
Jälkiehdot	Palveluseteli ei ole muokattavissa.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Käyttäjä sulkee palvelusetelin tai määrittää päivän jolloin palveluseteli sulkeutuu. Käyttäjä valitsee sulkemisen syyn listasta. (A1) Seteli muuttuu passiiviseen tilaan järjestelmässä. Järjestelmä muuttaa palvelusetelin tilaan "passivoitu". Seteliä voi katsella, mutta siihen ei voi tehdä muokkauksia tai kirjauksia. (A2) Palvelusetelillä jo annetut palvelut jäävät odottamaan laskun muodostusta.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/ Palveluseteli voi sulkeutua myös automaattisesti sen voimassaoloajan päättyttyä, jos asiakas muuttaa pois kunnasta tai kuolee. Kunnalle lähtee tieto pian automaattisesti sulkeutuvista seteleistä (3kk ennen). Kunnalle lähtee myös tieto palvelusetelin automaattisesta sulkemisesta. Palvelusetelipalveluntuottaja näkee järjestelmässä milloin asiakkaiden palvelusetelit ovat vanhentumassa ja hän näkee missä vaiheessa kuntakäsittelyä setelin uusiminen on.</p> <p>A2/ Asiakkaan kuolemantapauksen yhteydessä järjestelmä muuttaa palvelusetelin tilaan "suljettu". Seteliä voi katsella, mutta siihen ei voi tehdä muokkauksia tai kirjauksia seuraavan kuun vaihteesta alkaen.</p>
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
4.1	Palveluseteli voidaan sulkea joko manuaalisesti tai automaattisesti		1

Hyväksy palveluntuottaja

Käyttötapauksen otsikko	Hyväksy palveluntuottaja
Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Kunta voi hyväksyä palveluntuottajan palvelusetelipalveluntuottajaksi.
Alkuehdot	Palveluntuottaja on täyttänyt hakemuksen ja lähettänyt sen käsiteltäväksi.
Lopputulos	Palveluntuottaja saa tiedon päätöksestä.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnan työntekijä saa tiedon uudesta käsittelyä odottavasta hakemuksesta ja linkin siihen sähköisesti. 2. Kunnan työntekijä avaa hakemuksen ja tarkistaa ovatko kaikki liitteet mukana tai toimitettu postitse. 3. Kunta tekee käynnin toimipisteeseen. 4. Kunnan työntekijä hyväksyy hakemuksen. (A1) 5. Järjestelmä lisää palveluntuottajan hyväksytyjen listalle ja julkaisee palveluntuottajan tiedot portaalissa. 6. Tieto hyväksynnästä lähetetään palveluntuottajalle. Mukana lähtee ohjeita ja tieto mahdollisuudesta täydentää omia portaalissa julkaistavia tietoja.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Kunnan työntekijä hylkää hakemuksen ja kirjaa perusteet. Tieto lähetetään sähköisesti palveluntuottajalle.
Virhetapaukset	-

Hae palveluntuottajaksi

Käyttötapauksen otsikko	Hae palveluntuottajaksi
Toimija	Palveluntuottaja

Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Palveluntuottaja hakee pääsyä kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi
Alkuehdot	Kunta on määritellyt kriteerit palveluntuottajien hyväksymiselle.
Lopputulokset	Palveluntuottajan hakemus on lähtenyt kunnalle.
Jälkiehdot	Kunta voi käsitellä hakemuksen.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluntuottaja aloittaa hakuprosessin. 2. Järjestelmä ohjeistaa palveluntuottajaa hakuprosessista ja kertoo palveluntuottajan vastuut. 3. Palveluntuottaja täyttää sähköisen lomakkeen ja liittää hakemukseen tarvittavat liitteet sähköisesti tai postitse. 4. Palveluntuottaja kuittaa hakemuksen täytetyksi kirjautumalla järjestelmään. 5. Järjestelmä tarkistaa vastaukset sähköiseltä lomakkeelta. Jos vastaukset täyttävät kunnan ehdot, palvelusetelijärjestelmä lähettää hakemuksen kunnan käsiteltäväksi. (A1)
Vaihtoehtoiset kulut	A1/ Järjestelmä tarkistaa vastaukset sähköiseltä lomakkeelta ja mikäli ne ovat sellaisia joita kunta ei hyväksy, järjestelmä kertoo palveluntuottajalle, että päästäkseen hakuprosessiin palveluntuottajan tulee täyttää kaikki kriteerit. Hakemusta ei lähetetä eteenpäin.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
6.1	Palveluntuottaja voi keskeyttää hakemuksen täyttämisen ja jatkaa täyttämistä myöhemmin. Keskenäiset hakemukset säilyvät järjestelmässä määrätyn aikaa.		1

Ylläpidä tietoja

Käyttötapauksen otsikko	Ylläpidä tietoja
Toimija	Palveluntuottaja, kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Käyttäjä ylläpitää tietojään palvelusetelijärjestelmässä

Alkuehdot	Käyttäjän on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulokset	Tiedot ovat päivittyneet.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttäjä syöttää tai muokkaa tietoja tai poistaa aiemmin syöttämiään tietoja. (E1) (A1) 2. Käyttäjä tarkistaa muutokset. 3. Käyttäjä hyväksyy muutokset tallettaviksi ja portaaliin tulevat tiedot tulevat näkyviin portaaliin.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/ Palveluntuottaja haluaa poistua kunnan hyväksymien palvelusetelipalveluntuottajien listalta. Palveluntuottaja lähettää järjestelmän kautta pyynnön hyväksynnän poistosta. Järjestelmä passivoi palveluntuottajan siten, että uusia asiakkaita ei enää voi ottaa. Tieto poistopyynnöstä lähtee kunnalle. Järjestelmä kuittaa pyynnön ja ohjeistaa palveluntuottajaa nykyisten asiakkaiden hoitamiseen liittyen. Kun viimeinenkin asiakas on siirretty toiselle palveluntuottajalle, järjestelmä sallii palveluntuottajalle pääsyn ainoastaan näkemään vanhat, antamansa palvelutapahtumat.
Virhetapaukset	E1/Palveluntuottaja yrittää muuttaa yrityksen nimeä tai Y-tunnusta tai suoraan hyväksymiskriteereihin liittyviä tietoja. Järjestelmä ei salli näitä muutoksia ja antaa virheviestin jossa kehoitetaan olemaan yhteydessä kuntaan. Muita kunnan pakollisiksi määriteltyjä tietoja voi muuttaa, mutta ei tallentaa tyhjää kenttää.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
7.1	Järjestelmä lähettää palveluntuottajille automaattisesti muistutuksen tietojen päivittämisestä puolivuositain		1
7.2	Mikäli palveluntuottaja ei käy päivittämässä tietojansa pyydettyyn ajankohtaan mennessä, hänen tietonsa jäädytetään eikä hän voi vastaanottaa uusia tilauksia. Jäädytyksestä lähtee tieto palveluntuottajalle ja kehoitus päivittää tiedot. Kun tiedot on päivitetty jäädytys poistuu automaattisesti.		1

Varaa palvelu

Käyttötapaoksen otsikko	Varaa palvelu
Toimija	Palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä

Käyttötapausten merkitys	Palveluntuottaja varaa palvelun
Alkuehdot	Asiakkaalta on tullut tilaus Palveluntuottaja on kirjautunut järjestelmään
Lopputulokset	Palvelu on varattu ja varausvahvistus lähtenyt asiakkaalle.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluntuottaja näkee tilauksen järjestelmässä. (A1) 2. Palveluntuottaja päättää voiko ottaa tilauksen vastaan. 3. Palveluntuottaja hyväksyy tilauksen. (A2) 4. Järjestelmä lähettää asiakkaalle varausvahvistuksen asiakkaan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Asiakas näkee varauksen palvelusetelijärjestelmässä. (A3)
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/Asiakas voi tehdä tilauksen myös puhelimitse tai paikanpäällä. Tuolloin palveluntuottaja syöttää järjestelmään henkilötunnuksen ja palvelusetelin tunnisteen ja etsii asiakkaan. (E1) Tämän jälkeen hän syöttää tiedot asiakkaan haluamasta ajankohdasta. Järjestelmä tarkistaa onko asiakkaalla oikeus tilauksen tekemiseen. (E2) Mikäli palveluntuottaja ottaa tilauksen vastaan hän tekee varauksen järjestelmään. Jos palveluntuottaja ei ota tilausta vastaan, hänen pitää ilmoittaa tästä asiakkaalle. Järjestelmä lähettää vahvistuksen varauksesta asiakkaalle asiakkaan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla ja asiakas näkee varauksen palvelusetelijärjestelmässä. Mikäli järjestelmästä löytyy jo valmis voimassaoleva tulokset, kunnalle lähtee tieto siitä, että maksupäätös voidaan tehdä eikä tarvitse odottaa, että asiakas toimittaa tulokset.</p> <p>A2/Mikäli palveluntuottaja ei ota tilausta vastaan hän kertoo sen järjestelmälle. Järjestelmä lähettää tästä tiedon asiakkaan ja tilaus raukeaa. Asiakas voi tehdä uuden tilauksen.</p> <p>A3/Mikäli järjestelmästä löytyy jo valmis voimassaoleva tulokset, kunnalle lähtee tieto siitä, että maksupäätös voidaan tehdä eikä tarvitse odottaa, että asiakas toimittaa tulokset.</p>
Virhetapaukset	<p>E1/Palveluntuottaja ei löydä asiakasta järjestelmästä. Hän pyytää asiakasta olemaan yhteydessä kuntaan.</p> <p>E2/Mikäli asiakas on tehnyt tilauksen jo jollekin toiselle järjestelmälle varoittaa siitä, eikä anna tehdä uutta varausta.</p>

Käyttötapausten liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
8.1	Palveluntuottaja voi kirjata asiakkaaseen liittyen muita asiakkaan kanssa tilauksen yhteydessä sovitteja asioita tai asiakkaan itsestään antamia lisätietoja. Nämä tiedot näkyvät myös asiakkaalla.		1

Kirjaa annettu palvelu

Käyttötapausten otsikko	Kirjaa annettu palvelu
Toimija	Palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Palveluntuottaja kirjaa antamansa palvelun.
Alkuehdot	Palvelusetelijärjestelmässä on olemassa varaus ja siihen liittyvä palveluseteli on aktivoitu. Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Lopputulokset	Annettu palvelu on kirjattu järjestelmään.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluntuottaja valitsee asiakkaan jolle haluaa tehdä kirjauksen tai korjauksen aiempaan kirjaukseen. 2. Palveluntuottaja kirjaa palvelun toteuman (vaihtoehdot: normaali toteuma, loma, äkillinen tai suunniteltu sairaalassa käynti) ja mahdollisia lisätietoja järjestelmään. (E1) 3. Järjestelmä näyttää palveluntuottajalle edellisen hoitotietojen päivitysajankohdan. Mikäli kolme kuukautta on kulunut edellisestä hoitotietojen päivityksestä ja kunnalle lähetyksestä, järjestelmä pyytää palveluntuottaja päivittämään myös hoitotiedot palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottaja päivittää hoitotiedot järjestelmään ja ne siirtyvät myös kunnan perusjärjestelmään (A1) (A2) (E1).
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Palveluntuottaja voi päivittää hoitotietoja myös useammin kuin kolmen kuukauden välein. Tuolloin tiedot tallentuvat järjestelmään ja ne toimitetaan kunnalle kerran kolmessa kuukaudessa. A2/Uuden asiakkaan tilanteessa palveluntuottajan tulee päivittää hoitotiedot kolmen viikon sisällä asiakkaan muutosta.
Virhetapaukset	E1/ Mikäli palveluntuottaja ei tee toteumakirjauksia vähintään kerran kuukaudessa ja hoitotietojen päivitystä vähintään kerran kolmessa kuukaudessa, järjestelmä lähettää muistutuksen palveluntuottajalle. Muistutuksessa mainitaan, että kirjausten tekeminen on edellytys maksun saamiselle.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
9.1	Palveluntuottaja voi tehdä korjauksen aiempaan kirjaukseensa. Korjaus huomioidaan seuraavassa laskutuksessa.		1
9.2	Palveluntuottaja voi antaa myös vapaamuotoisen selitteen korjauksen yhteydessä		1

Tilaa palvelu

Käyttötapa	Tilaa palvelu
Toimija	Asiakas
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapa	Asiakas tilaa palvelusetelipalvelun.
Alkuehdot	Asiakkaalla on palveluseteli joka on voimassa. Asiakas on kirjautunut järjestelmään. Asiakas on valinnut haluamansa palveluntuottajan.
Lopputulos	Palvelusetelijärjestelmään on syntynyt tilaus.
Jälkiehdot	Palveluntuottaja voi varata palvelun.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas lähettää tilauksen haluamalleen ajankohdalle ja haluamalleen palveluntuottajalle. Lisäksi asiakas voi laittaa tilaukseen mahdollisia lisätietoja tai toiveita ja valita mitkä järjestelmän häneen liittyvät tiedot palveluntuottaja saa nähdä. (E1) (A1) Järjestelmä näyttää asiakkaalle yleiset sopimusehdot ja peruutusehdot. Asiakas hyväksyy ehdot.(E2) Järjestelmä kertoo asiakkaalle tilauksen lähteneen eteenpäin. Järjestelmä lähettää tiedon palveluntuottajalle uudesta tilauksesta palveluntuottajan määrittelemällä tavalla joko tekstiviestillä tai sähköpostilla.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/ Asiakas voi tilata palvelun myös soittamalla palveluntuottajalle/sopimalla paikanpäällä. Tällöin palveluntuottajan tehtävänä on tehdä varaus järjestelmän kautta. Asiakas kertoo palveluntuottajalle henkilötunnuksensa, palvelusetelin tunnisteen, palvelu alkamisen ajankohdan, puhelinnumerosa, omaisten yhteystiedot ja muut olennaiset lisätiedot.
Virhetapaukset	E1/Mikäli asiakas on jo tehnyt tilauksen tai hänellä on vahvistettu varaus, järjestelmä ei anna tehdä uutta tilausta. E2/Mikäli asiakas ei hyväksy ehtoja järjestelmä kertoo asiakkaalle, että tilausta ei voida tehdä.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatimus	Lisätiedot	Prioriteetti
10.1	Palveluntuottajat voivat pitää yllä järjestelmässä sähköistä varauskalenteriaan, joka on asiakkaan nähtävissä.		1

Muuta varausta

Käyttötapauksen otsikko	Muuta varausta
Toimija	Asiakas, palveluntuottaja
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Varatun palvelun tietoja muutetaan.
Alkuehdot	Järjestelmässä on varaus. Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Lopputulos	Varaukseen on tehty muutos.
Jälkiehdot	Muutettu varaus on asiakkaan ja palveluntuottajan nähtävillä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Käyttäjä valitsee tapahtuman jonka tietoja haluaa muuttaa. Käyttäjä muuttaa haluamiaan tietoja. (A1) (A2) (A3) Käyttäjä tallentaa muutokset. Muutoksista lähtee tieto tekstiviestillä tai sähköpostilla sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/ Jos liian lähellä palvelun ajankohtaa, järjestelmä ei anna tehdä muutosta vaan ilmoittaa, että muutoksesta pitää soittaa.</p> <p>A2/Jos palveluntuottaja haluaa muuttaa varauksen tietoja, hänen pitää kirjata peruste muutokselle. (esim. "asiakas soitti")</p> <p>A3/Mikäli varaus perutaan kokonaan, varaus poistuu järjestelmästä eikä sitä voida kirjata tehdyksi. (E1).</p>
Virhetapaukset	E1/Mikäli varaus yritetään perua sen ajankohdan jälkeen jolle varaus on tehty järjestelmä ei salli perumista.

Tee lasku

Käyttötapauksen otsikko	Tee lasku
Toimija	Palvelusetelijärjestelmä
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Järjestelmä generoi laskun palveluntuottajalle maksamiseksi
Alkuehdot	Palvelusetelijärjestelmään on tallentunut tiedot annetuista palvelutapahtumista. Palveluntuottajan maksutiedot löytyvät palvelusetelijärjestelmästä.
Lopputulokset	Lasku voidaan lähettää laskutusoperaattorille. Palveluntuottaja voi tulostaa laskupohjan tai ottaa siitä sähköisen version itselleen.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelusetelijärjestelmä muodostaa laskun jokaiselle palveluntuottajalle laskuttamattomista tapahtumista. Lasku muodostuu toteumakirjausten perusteella. Erityyppisistä toteumista kunta maksaa eri tavalla (Esim. lomista ei makseta). Laskulla näkyy kunnalta veloittettava summa kokonaisuudessaan sekä asiakasnumerokohtaisesti ja palveluntuottajan perustiedot. (E1) 2. Palvelusetelijärjestelmä lähettää laskun laskutusoperaattorille. 3. Palvelusetelijärjestelmä merkitsee laskutetut tapahtumat laskutetuiksi.
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	E1/Järjestelmä vertaa automaattisesti maksettavaa summaa palveluntuottajan hinnastoon, eikä laita maksuun enempään kuin mitä hinnaston mukaan palveluntuottaja veloittaa.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
13.1	Palveluntuottaja voi tulostaa laskupohjan laskutusajanjaksoilta halutessaan tai ottaa siitä sähköisen version itselleen.		1
13.2	Palvelusetelijärjestelmä generoi sähköisen laskutusaineiston määritellyllä syklillä, esim. kerran kuukaudessa. Sykli määritellään kuntakohtaisesti palvelusetelijärjestelmään.		1

Poista palveluntuottajan hyväksyntä

Käyttötapauksen otsikko	Poista palveluntuottajan palvelusetelijärjestelmästä palveluntuottajan hyväksyntä
--------------------------------	---

Toimija	Kunta
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Kunta haluaa poistaa palveluntuottajan hyväksymiensä palvelusetelipalveluntuottajien listalta.
Alkuehdot	Palveluntuottajaan liittyen on tullut syöte poistamisen tarpeellisuudesta Palveluntuottaja on passivoitu eikä hän ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai muuttanut toimintaansa pyydetyllä tavalla.
Lopputulos	Palveluntuottajan tiedot on poistettu portaalista ja passivoitu järjestelmässä.
Jälkiehdot	Palveluntuottaja näkee järjestelmästä historiatiedot.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunnalle tulee syöte siitä, että palveluntuottaja ei täytä enää palvelusetelipalveluntuottajakriteerejä tai palveluntuottaja ei ole reagoinut kunnan pyyntöihin. Syöte voi tulla monelta taholta tai kunta voi itse myös huomata asian tarkistuksissaan. Palveluntuottaja voi myös itse haluta pois palvelusetelin piiristä. 2. Kunnan työntekijä poistaa palveluntuottajan hyväksynnän. Palveluntuottaja poistuu kunnan hyväksytyjen palvelusetelipalveluntuottajien listalta. Poistamisesta menee tieto palveluntuottajalle. 3. Kunnan työntekijä sopii palveluntuottajan kanssa asiakkaiden siirtämisestä muille palveluntuottajille.
Vaihtoehtoiset kulut	
Virhetapaukset	

Selaa palveluntuottajia

Käyttötapausten otsikko	Selaa palveluntuottajia
Toimija	Asiakas
Käyttötapausten merkitys	Asiakas selaa palveluntuottajien listaa
Alkuehdot	
Lopputulos	Asiakkaalla on tietoa palvelusetelin vastaanottamispäätöksen tueksi. Asiakas voi valita haluamansa palveluntuottajan.
Jälkiehdot	

Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asiakas valitsee palvelun johon hän etsii palveluntuottajaa 2. Asiakas valitsee kunnan/alueen/alueen kunnan sisällä jonka palvelusetelipalveluntuottajaa hän etsii (A1) (A2). 3. Järjestelmä esittää asiakkaalle palvelun hintatiedot <ol style="list-style-type: none"> a. Palveluntuottajan hinnaston mukainen hinta b. Kunnan subventio (=palvelusetelin arvo/tuote) (E1) c. Omavastuu (edellisten erotus) d. Kunnan asiakasmaksu (ostopalvelun kustannus) 4. Lisäksi asiakas voi vertailla palveluntuottajia eri kriteereillä <ol style="list-style-type: none"> a. Hinta b. Sijainti c. Varaustilanne (huoneistokoot jotka saatavilla tietyssä aikana) d. Näiden eri kombinaatiot e. Lisäpalvelut (esim. kampaaja, jalkahoito, lääkäri) f. Laatuindeksin mukaan g. Asiakas voi myös lukea palveluntuottajan omia kuvauksia 5. Asiakas voi tutkia portaalista löytyviä palveluseteliin yleisesti liittyviä tietoja ja ohjeita.
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/Asiakas voi täyttää testiprofiilin järjestelmään ja käyttää profiilia palveluntuottajien hakemiseen.</p> <p>A2/ Asiakas voi tehdä hakuja myös omaa profiiliaan vasten. Toimintoa 1.kertaa käytettäessä asiakas täydentää ensin oman profiilinsa järjestelmään jossa valitsee mitkä ovat hänelle pakollisia asioita, mitkä tärkeitä ja mitkä mukavia. Järjestelmä vertaa asiakkaan omaa profiilia palveluntuottajien profiileihin ja listaa parhaiten vastaavat ensin. Vastaavuus ilmoitetaan prosentteina.</p>
Virhetapaukset	<p>E1/ Jos kunnan myöntämä palveluseteli on tulosidonnainen, järjestelmä ei tiedä palvelusetelin arvoa. Tällöin asiakas voi syöttää kunnan arvioiman palvelusetelin arvon tai laskea laskurilla bruttotulojensa perusteella mikä palvelusetelin arvoksi tulisi. Mikäli asiakas on kirjautuneena järjestelmään, järjestelmä käyttää asiakkaalle laskettua palvelusetelin arvoa (joko arvio tai maksupäätös).</p>

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Tärkeys
14.1	Palveluntuottajia voi etsiä kunnittain ja palvelualueittain	1
14.2	Palveluntuottajia voi vertailla eri kriteereillä	1
14.3	Vertailun on oltava helppoa käytettävyyssmielessä	1
14.4	Vertailutulokset tulee esittää selkeästi	1
14.5	Palveluntuottajalistoja, sekä vertailtuja että vertailemattomia tulee voida tulostaa selkeäksi listaksi paperille	1
14.6	Portaalissa voi valita kunnan jonka palvelusetelipalveluntuottajista haluaa listauksen	1

14.7	Järjestelmän on laskettava omavastuu automaattisesti palveluntuottajan ilmoittaman hinnan ja kunnan ilmoittaman subvention erotuksena.	1
------	--	---

Anna palautetta

Käyttötapausten otsikko	Anna palautetta
Toimija	Asiakas
Käyttötapausten merkitys	Asiakas antaa palautetta tai tekee reklamaation
Alkuehdot	Asiakkaalla on palvelukokemus palveluntuottajaan liittyen ja hän haluaa antaa palautetta tai tehdä reklamaation Asiakas on kirjautuneena järjestelmään.
Lopputulos	Palveluntuottajan laatuindeksi on ajan tasalla
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas tarkastaa palveluntuottajan toteumakirjauksia ja haluaa antaa positiivista tai negatiivista palautetta yksittäiseen tapahtumaan tai palveluntuottajan toimintaan yleensä. (A1) Järjestelmä lähettää palautteen tiedoksi palveluntuottajalle. Palveluntuottajan laatuindeksi heikkenee tai paranee palautteen mukaisesti kuitenkin niin, että samalta asiakkaalta tulleet palautteet eivät vaikuta yhtä paljon kuin eri asiakkailta tulleet. Asiakas voi valita haluaako palautteeseen vastauksen. Mikäli palveluntuottaja ei vastaa palautteeseen viikon sisällä, palveluntuottajan laatuindeksi heikkenee.(E1)
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Asiakas haluaa reklamoida. Asiakas kirjoittaa reklamaation syyn ja perusteet järjestelmään. Järjestelmä lähettää reklamaatiosta ilmoituksen palveluntuottajalle ja kunnalle. Järjestelmä ilmoittaa palveluntuottajalle ajan jonka puitteissa hänen tulee vastata reklamaatioon. Myös kunta näkee mihin mennessä vastausta odotetaan. Palveluntuottaja kirjoittaa vastineen järjestelmään ja se lähetetään kunnalle ja asiakkaalle tiedoksi. (E2) Kunta käsittelee asian. Palveluntuottajan laatuindeksi laskee, mikäli reklamaatio oli aiheellinen.
Virhetapaukset	E1/Mikäli negatiivisen palautteen määrä ylittää sovitun raja-arvon tästä lähtee tieto kunnalle ja palveluntuottajalta pyydetään vastine. Vastine menee kunnalle tiedoksi ja kunta käsittelee asian. E2/Mikäli palveluntuottaja ei vastaa reklamaatioon pyydettyyn ajankohtaan mennessä tästä menee tieto kunnalle.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Tärkeys
16.1	Saadessaan tiedon palveluntuottajan laatuongelmista kunta voi hyväksyä asian tai pyytää palveluntuottajalta lisäselvitystä. Lisäksi kunta voi tehdä seuraavat toimenpiteet: jäädyttää laskunmaksun, passivoida palveluntuottajan niin että tämä ei voi vastaanottaa enää uusia tilauksia tai kirjata palveluntuottajaan liittyvää tietoa avoimeen kenttään.	1
16.2	Kunnan työntekijä voi kirjata palveluntuottajaan liittyvää palautetta asiakkaan pyynnöstä.	1
16.3	Palautteet, reklamaatiot ja vastineet näkyvät sekä asiakkaalle että kunnalle ketjuna. Asiakas, palveluntuottaja ja kunta näkevät missä vaiheessa prosessia ollaan menossa.	1

2.1.3 Vanhuspalvelun portaalin karkean tason tietosisältövaatimukset

Kohdassa 1.1.2 tunnistetut käyttötapaukset asettavat vaatimuksia portaalin tietosisällölle. Käyttötapauksia muutettaessa tai poistettaessa muuttuu myös tarvittava tietosisältö. Kohdan 1.1.2 portaaliin liittyviin käyttötapauksiin tarvittavat tietosisällöt ryhmiteltyinä päivitysvastuittain ovat:

Kunnan päivittämät tiedot jotka näkyvät portaalissa:

- Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumishojeet
- Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksymiskriteeristö
- Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumisen lomake
- Ohjeistusta kuntalaiselle
 - Linkejä hyvinvointia tukeviin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin
 - Pohdittavien asioiden lista päätöksenteon tueksi kun asiakas miettii palvelusetelin vastaanottamista
 - Tietoa palveluseteli vs. muut järjestämistavat
 - Kokemuksia palvelusetelistä
 - FAQ
 - Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit esiteltyinä
- Ohjeita palveluntuottajalle

- Mahdollista vapaata tekstiä

Palveluntuottajan päivittämät tiedot:

- Palvelukuvausten täydentäminen kunnan antaman formaatin mukaisesti:

Hakuvaiheessa täydennettävät pakolliset tiedot:

- Nimi (näky portaalissa asiakkaille)
- Tilinumero
- Yhteyshenkilö asiakkaalle (näky portaalissa asiakkaille)
- Yhteyshenkilö kunnalle
- Puhelinnumero kunnalle
- Sähköpostiosoite (näky portaalissa asiakkaille)
- Www-sivut (näky portaalissa asiakkaille)
- Toimipaikat
- Postiosoite
- Käyntiosoite (näky portaalissa asiakkaille)
- Toimipaikan esteettömyys (näky portaalissa asiakkaille)
- Puhelinnumero, vastausaika (näky portaalissa asiakkaille)
- Sähköpostiosoite (näky portaalissa asiakkaille)
- Onko sähköisen varausjärjestelmän piirissä (näky portaalissa asiakkaille)
- Varauspuhelinnumero (näky portaalissa asiakkaille)
- Haluaako tiedot tilauksista s-postilla ja/tai tekstiviestillä
- Hoidon kuukausihinta (näky portaalissa asiakkaille)
- Lisäpalveluiden hinnat (näky portaalissa asiakkaille)
- Toimipaikkojen sijainnit (näky portaalissa asiakkaille)
- Vuokran määrä, sähkön ja veden hinta (näky portaalissa asiakkaille)

Palveluntuottaja voi täydentää mm. seuraavia tietoja jotka näkyvät portaalissa myös asiakkaalle:

- Sähköinen kalenteri
- Kuvaus palveluntuottajan työntekijöilleen antamasta koulutuksesta
- Palvelutoiminnan arvot
- Yleiskuvaus palveluntuottajan toiminnasta
- Saavutettavuus julkisilla kulkuneuvoilla
- Turvajärjestelmät
- Ulkoilumahdollisuudet
- Päivä- ja virkistystoiminta
- Ravintolat, ateriat
- Kuvaus henkilökunnasta

2.1.4 Muut vaatimukset

Tässä luvussa esitetyt ei-toiminnalliset vaatimukset liittyvät pääosin palvelusetelijärjestelmään. Näiden vaatimusten lisäksi ei-toiminnallisia vaatimuksia asetetaan myös arkkitehtuurin määrittelyssä.

Vaatimusten priorisoinnissa käytetään seuraavaa luokittelua:

1: Vaatimus on pakollinen

2: Vaatimus on tärkeä, mutta ei pakollinen

Käyttöliittymä ja käytettävyys

	Vaatimus	Lisätiedot	Prioriteetti
91.1	Palvelusetelijärjestelmän tulee olla niin helppokäyttöinen, että ulkopuoliset pystyvät omalta osaltaan käyttämään sitä ilman käyttäjäkoulutusta		1
91.2	Palvelusetelijärjestelmä ei estä ulkopuolisen käyttäjän muiden järjestelmien samanaikaista käyttöä samassa työasemassa		1
91.3	Järjestelmää on voitava käyttää sekä suomen että ruotsin kielellä. Kielivalinta vaikuttaa kaikkiin palvelusetelijärjestelmässä näytettäviin käyttöliittymäteksteihin, järjestelmän antamiin ilmoituksiin, koodattuihin arvoihin ja valintalistoihin.		1
91.4	Käyttäjän on voitava itse valita, millä kielellä käyttää järjestelmää.		1

Tietoturva

#	Vaatimus	Lisätiedot	Prioriteetti
92.1	Tietojen tietoturva ei saa vaarantua		1
92.2	Järjestelmän käytöstä on kerättävä lokitiedostoja. Määritellystä käytöstä on jäätävä riittävät lokimerkinnät, joiden perusteella käyttötapahtuma voidaan myöhemmin jäljittää ja tehdyt toimenpiteet todentaa kiistämättömästi.		1
92.3	Järjestelmässä tulee olla mahdollisuus määritellä mitä lokiin tallentuu eri tapahtumista.		2

Kapasiteetti ja skaalattavuus

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
93.1	Palvelusetelijärjestelmän kapasiteettia on voitava lisätä käyttäjien ja palveluseleiden määrän kasvaessa.	Ratkaisu voidaan ottaa käyttöön myös muissa kunnissa ajan myötä. Palvelusetelijärjestelmän toiminnallisuutta voidaan laajentaa myös muille palvelualueille.	1

Saatavuus

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
94.1	Järjestelmän on oltava käytettävissä 24 h / vrk vuoden jokaisena päivänä.		1

Siirrettävyys

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
95.1	Palvelusetelijärjestelmä ei tarvitse erillisiä asennuksia käyttäjien työasemiin.		1
95.2	Tuettuja selaimia on oltava vähintään Internet Explorer 7 tai uudempi ja Firefox 2 tai uudempi ja muut yleisimmät selaimet.		1
95.3	Järjestelmässä on oltava rajapinta tietojen siirtämiseksi tietovarastoon ja muihin mahdollisiin järjestelmiin. Massamuotoisessa tiedonsiirrossa muihin järjestelmiin tulisi noudattaa XML-pohjaista tiedonsiirtoa, transaktiopohjaisessa tiedonsiirrossa tulisi noudattaa Web Service – standardeja (XML/SOAP).		1

2.2 Vanhustenhuollon tehostetun palveluasumisen sähköinen palveluseteli – Arkkitehtuuri

Vanhustenhuollon sähköisen palvelusetelin vaatimusmäärittelyn osana on suunniteltu palvelusetelijärjestelmän arkkitehtuuri. Arkkitehtuurikuvaus sisältää järjestelmän palveluarkkitehtuurikuvauksen (järjestelmän palvelut) sekä sovellusarkkitehtuurin kuvauksen.

Arkkitehtuurissa otetaan kantaa:

- Järjestelmän toiminnallisuuteen (palvelut)
- Järjestelmän integraatioon ulkoisiin palveluihin (tunnistautuminen)

- Järjestelmän toteutukseen (sovellusarkkitehtuuri)

Arkkitehtuurin kuvausmallina on käytetty yleistettävyyden ja KuntaIT – yhteensopivuuden varmistamiseksi Open Group:in ArchiMate® -kuvaustapaa.

2.2.1 Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri

Palveluarkkitehtuuri kuvaa arkkitehtuurissa toteutettavat, palvelusetelijärjestelmän toiminnalliseen määrittelyyn perustuvat toiminnan palvelut jaoteltuna eri "palvelukerroksiin":

- Toiminnalliset palvelut jotka ovat järjestelmän yleistä toiminnallisuutta sisältävät osakokonaisuudet
- Hallinnolliset palvelut jotka liittyvät järjestelmän hallintaan tai muihin hallinnollisiin toimenpiteisiin (kuten laskutus).
- Infrastruktuuripalveluihin jotka liittyvät järjestelmän käyttöoikeuksiin ja käyttöoikeuksien integroimiseen ulkoisiin, järjestelmän tarvitsemiin tunnistamisen järjestelmiin.

Palvelut perustuvat järjestelmän palveluprosessin ja käyttötapauksen kokonaisuuksiin ja kattavat vanhustenhuollon työntekijän, palveluntarjoajan sekä loppuasiakkaan roolien toiminnalliset vaatimukset.

Palvelut käsittelevät, välittävät ja vastaanottavat informaatiota edustajajärjestelmän sekä ulkoisten integraatiopisteiden kanssa.

Integraation osalta arkkitehtuurissa tunnistetaan järjestelmän toiminnan kannalta tarpeelliset integraatiopisteet, niissä kuljetettava informaatio sekä integraatiopisteiden suositeltavat toteutusstandardit.

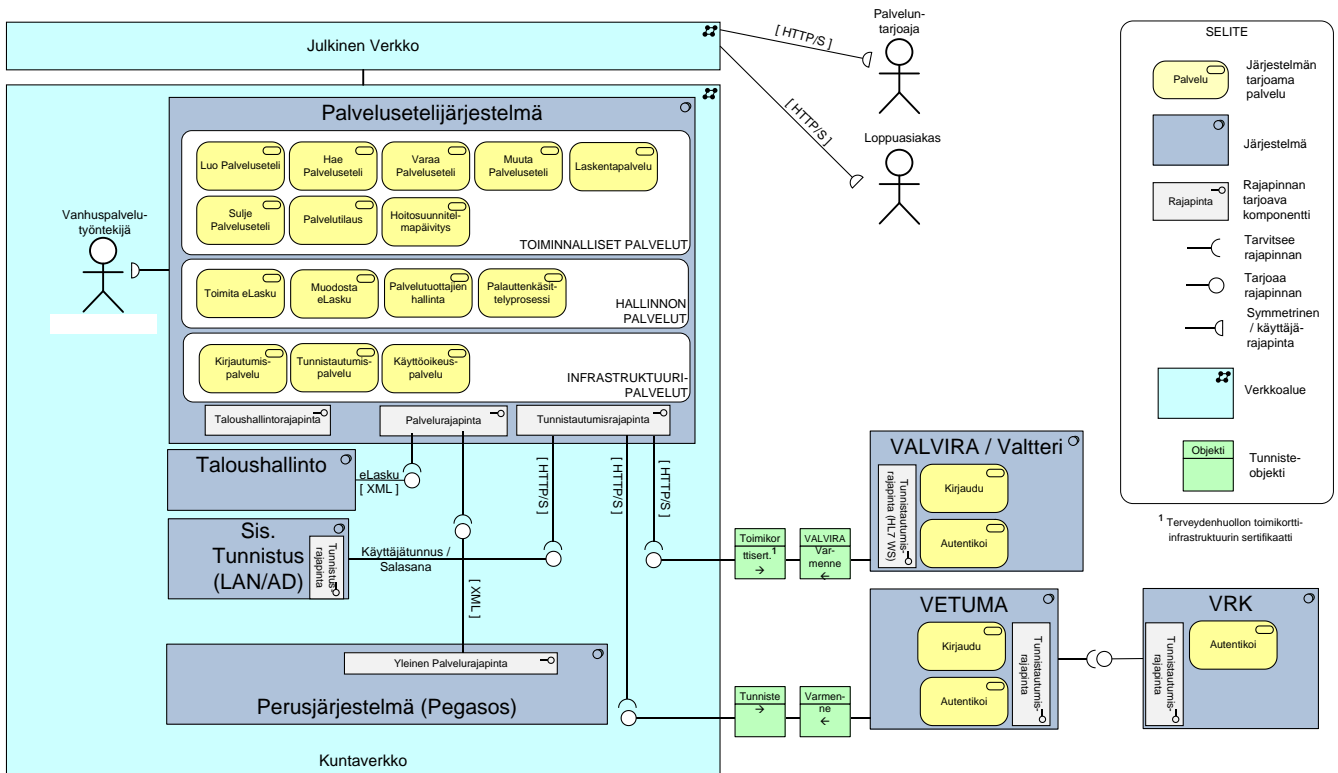
ID	Järjestelmäpalvelu	Järjestelmäpalvelukuvaus	Liittyvät käyttötapaukset	Luokittelu
1	Kirjautumispalvelu	Palvelun avulla hallinnoidaan järjestelmään kirjautumista ja järjestelmästä ulos kirjautumista.	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaudu Järjestelmään 	Infrastruktuuri-palvelut
2	Käyttöoikeuspalvelu	Palvelu tarjoaa toiminnallisuuden ja rajapinnat <ul style="list-style-type: none"> • Käyttöoikeuksien hallintaan (lisää, muuta, poista) • Käyttöoikeuksien tarkistukseen (onko oikeuksia) 		Infrastruktuuri-palvelut
3	Palveluntuottajien hallinta	Palvelun avulla hallinnoidaan palveluntuottajia. <ul style="list-style-type: none"> • Palveluntuottajille tarjotaan rajapinta palveluntuottajaksi rekisteröitymiseen, • kunnan työntekijöille tarjotaan palvelun avulla toiminnallisuudet ja rajapinta palveluntuottajien selaamiseen ja käsittelyyn (hyväksymiseen, hylkäämiseen) • Kunta voi deaktivoida palveluntuottajan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ylläpidä tietoja • Hyväksy palveluntuottaja • Poista palveluntuottajan hyväksyntä • Selaa palveluntuottajia 	Hallinnon palvelut
4	Luo Palveluseteli	Palvelussa luodaan palvelusuunnitelmaan joko kokonaan tai osittain perustuva palveluseteli. Palvelulla määritellään palvelusetelin sisältö.	<ul style="list-style-type: none"> • Luo Palveluseteli 	Toiminnalliset palvelut
5	Hae Palveluseteli	Toiminnallisuus joka hakee loppuasiakkaaseen liittyvän palvelusetelin sekä siihen liittyvät muut tiedot..	<ul style="list-style-type: none"> • Tee laskelmat 	Toiminnalliset palvelut
6	Laskentapalvelu	Palvelun avulla suoritetaan laskenta joka liittyy palvelusetelien arvohallintaan. Laskenta joka suoritetaan sisältää: <ul style="list-style-type: none"> • Palvelusetelin tuloperusteisen arvon laskennan • Palvelusetelin arviolaskennan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tee laskelmat • Luo palveluseteli 	Toiminnalliset palvelut
7	Palvelutilaus	Palvelu vanhushuollon loppuasiakkaalle palvelutilauksen tekemiseksi. Palvelutilaus tehdään järjestelmään ja palveluntuottaja pääsee palveluseteliin käsiksi järjestelmässä. Palvelun avulla käsitellään asiakkaan tarvitseman palvelun varaus- ja tilaustoiminnot.	<ul style="list-style-type: none"> • Varaa Palvelu • Tilaa palvelu 	Toiminnalliset palvelut

ID	Järjestelmäpalvelu	Järjestelmäpalvelukuvaus	Liittyvät käyttötapaukset	Luokittelu
8	Muuta Palveluseteli	<p>Palvelu muuttaa Palvelusetelin tietoja palvelutilaukseen liittyvien lisätietojen osalta. Palvelun avulla voidaan muuttaa palvelusetelin tietoja seuraavista näkökulmista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunnan vanhustenhuollon työntekijä voi muuttaa palvelusetelin sisältötietoja. • Vanhustenhuollon loppuasiakas voi tehdä lisätietojen kirjaamisen palveluseteliin ennen kuin tilaus näkyy palveluntuottajalle. • Palveluntuottaja voi kirjata toimittamansa palvelun tiedot palvelusetelille sekä kirjata palvelun toimitetuksi. • Vanhustenhuollon loppuasiakas kirjaa hyväksytyksi palveluntuottajan kirjauksen toimitetusta palvelusta. • Varauksen muuttaminen tehdään tällä palvelulla 	<ul style="list-style-type: none"> • Muuta palveluseteliä 	Toiminnalliset palvelut
9	Varaa palveluseteli	<p>Palvelu jonka avulla palveluntuottaja ottaa vastaan asiakastilauksen sisältävän palvelusetelin järjestelmässä ja merkitsee sen "varatuksi". Palvelusetelistä varataan kerrallaan joko osa kerrallaan tai kokonaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Varaa Palveluseteli 	Toiminnalliset palvelut
10	Sulje Palveluseteli	<p>Edustajärjestelmän käyttäjä, kunnan vanhustenhuollon työntekijä sulkee palvelusetelin asiakkaan todettua ja kirjattua vastaanottaneensa palvelusetelin puitteissa tilaamansa palvelun. Tämän lisäksi palveluseteli voidaan sulkea seuraavissa tapauksissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loppuasiakkaan muutto pois kunnasta • Loppuasiakkaan kuolema 	<ul style="list-style-type: none"> • Sulje Palveluseteli 	Toiminnalliset palvelut

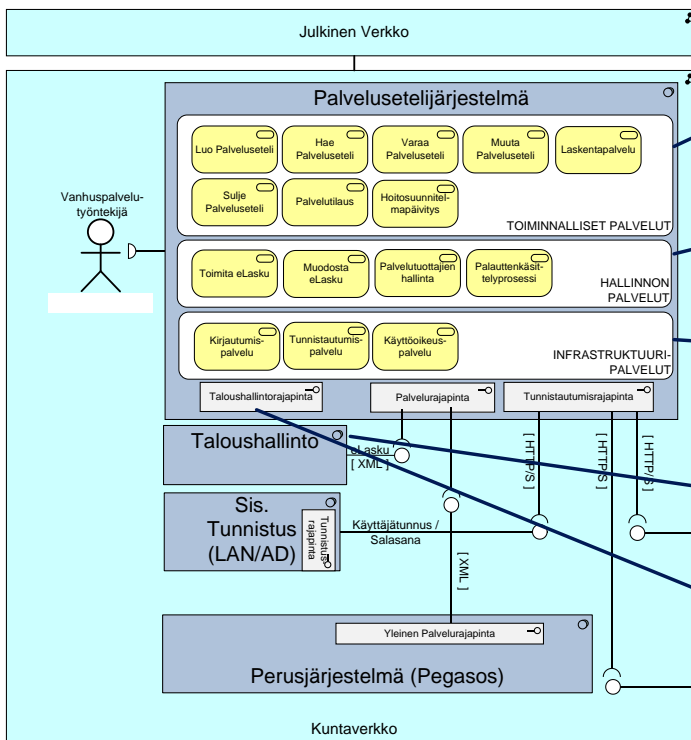
ID	Järjestelmäpalvelu	Järjestelmäpalvelukuvaus	Liittyvät käyttötapaukset	Luokittelu
11	Hoitosuunnitelmapäivitys	<p>Palvelun avulla Palveluntuottaja kirjaa määrävälein palvelun toimituksen aikana havaitut tarpeelliset muutokset loppuasiakkaan (asukkaan) hoitosuunnitelmaan.</p> <p>Palvelun avulla hoidetaan sekä ao. muutosten kirjaaminen palvelusetelijärjestelmään sekä niiden välittäminen perusjärjestelmään järjestelmän palvelurajapinnan kautta . Hoitosuunnitelmaan kirjattavat muutokset tai päivitykset ovat luonteeltaan asiakkaan kuntoon liittyviä lisätietoja joiden perusteella vanhustenhuolto pystyy tekemään kvarttaaleittain muutokset hoitosuunnitelmaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaa annettu palvelu 	Toiminnalliset palvelut
12	Muodosta eLasku	Palvelulla käsitellään toimitettujen palvelusetelien sisältämä informaatio ja muodostetaan sen perusteella palveluntuottajien laskut kunnan taloushallinnolle taloudenhallintojärjestelmän edellyttämässä eLasku-formaatissa.	<ul style="list-style-type: none"> • Tee lasku 	Hallinnon palvelut
13	Toimita eLasku	Palvelu lähettää eLasku- formaatin mukaiset palveluseteleihin perustuvat laskutustiedot kunnan taloushallintojärjestelmään.	<ul style="list-style-type: none"> • Tee lasku 	Hallinnon palvelut
14	Tunnistautumispalvelu	Palvelun avulla kytkeydytään tarvittaviin tunnistamisen taustajärjestelmiin (VETUMA, KATSO) joiden avulla kirjautumassa oleva käyttäjä autentikoidaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjautuu Järjestelmään 	Infrastruktuuri-palvelut

ID	Järjestelmäpalvelu	Järjestelmäpalvelukuvaus	Liittyvät käyttötapaukset	Luokittelu
15	Palvelunkäsittelyprosessi	<p>Asiakäsittelypalvelu on yleinen hallinnon palvelu jonka avulla palvelusetelijärjestelmässä käsitellään kaikki palveluntarjoajien toimittamaan palveluun kohdistuva palaute, käsitellään palveluntarjoajien laatuindeksiä sekä hallinnoidaan palauteprosessi. Palauteprosessissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluntarjoajille toimitetaan reklamaatioihin ja toimitettujen palvelujen laatuun kohdistuvat selvityspyynnöt, • pidetään yllä selvitysten tilaa ja etenemistä, • informoidaan kuntaa selvitysten etenemisestä, • käsitellään ja ylläpidetään palveluntarjoajien laatuindeksiä. <p>Palveluntarjoajien toimintaan loppuasiakkaiden toimesta kohdistuva palaute toimii pohjatietona jonka perusteella ylläpidetään kunkin palveluntarjoajan palvelun laatuindeksiä. Asiakäsittelypalvelu toteuttaa palautteen käsittelyn ja palveluntarjoajien laatuindeksin ylläpidon kokonaisuuden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anna Palautetta 	Hallinnon palvelut

Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri



Kuva 21 Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri – yleiskuva



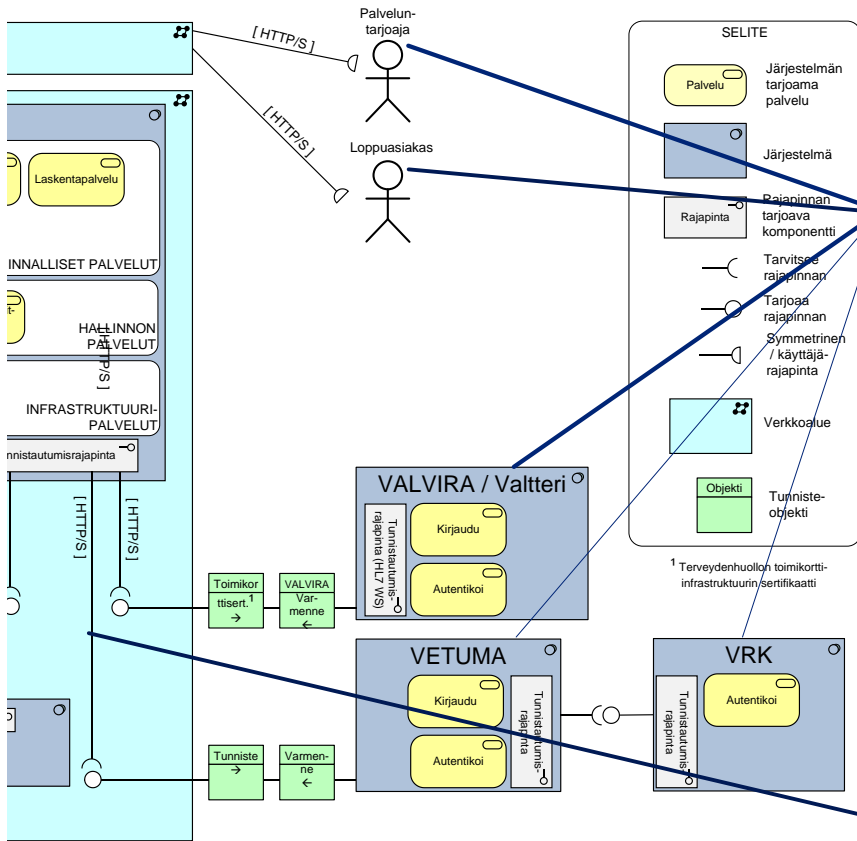
Järjestelmä sisältää palvelut käyttäjien ja asiakkaiden hallinnointiin, palvelusetelien hallinnointiin sekä palvelut kunnan taloushallintoon liittymiseksi.

Järjestelmä hallinnoi palvelut sisältävät palvelut palvelusetelijärjestelmän tuottaman datan käsittelemiseksi muotoon jossa se voidaan siirtää kunnan hallinnollisiin järjestelmiin.

Järjestelmän infrastruktuuripalvelut sisältävät ne toiminnallisuudet, mekanismit ja palvelut joiden avulla palvelusetelijärjestelmässä hallinnoidaan järjestelmän käyttäjien pääsyä järjestelmään ja sen toiminnallisuuteen.

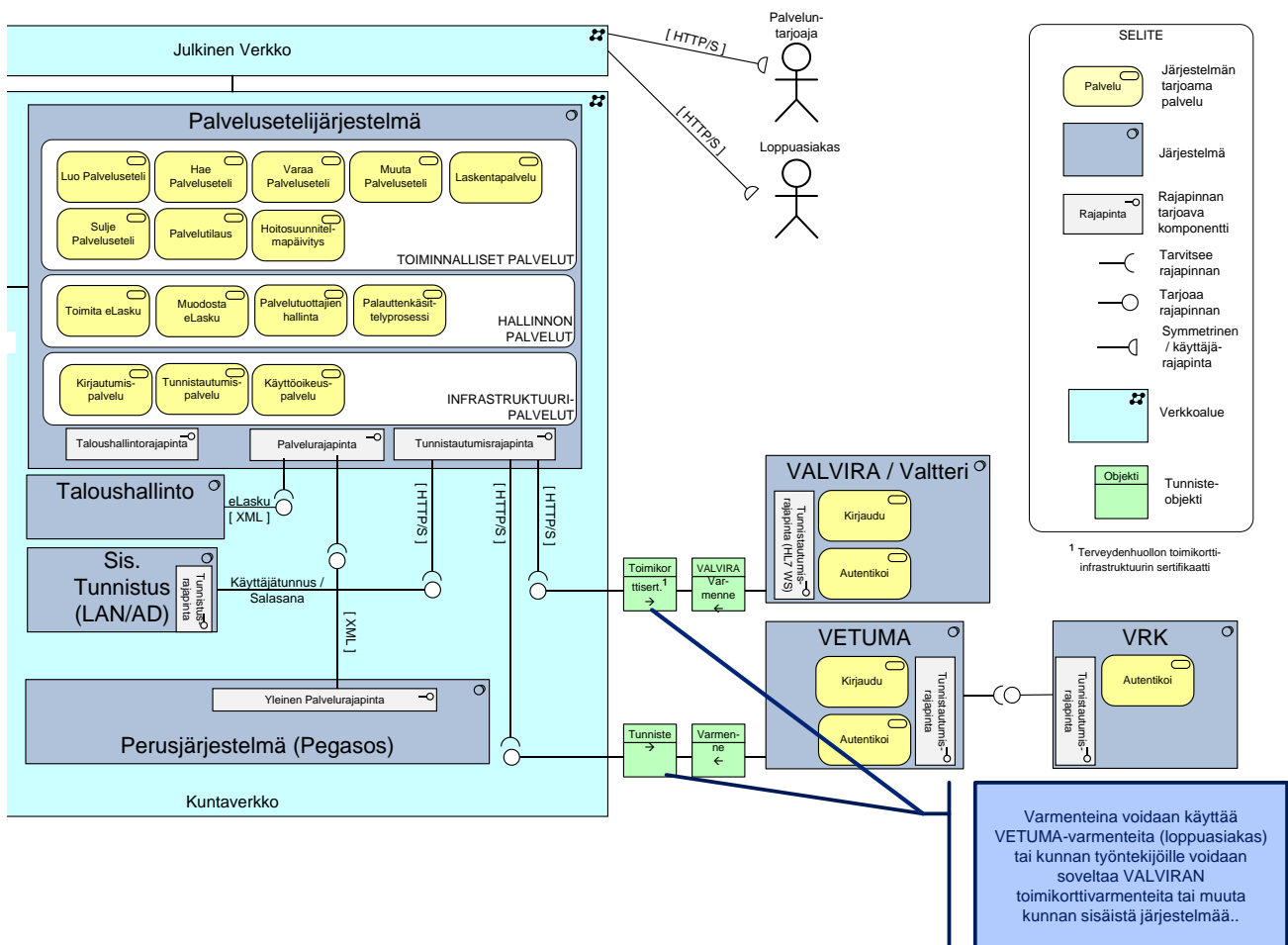
Palveluntarjoajien saatavat siirretään sähköisinä laskuina kunnan taloushallinnon järjestelmään suoraan palvelusetelijärjestelmästä.

Palvelusetelijärjestelmän rajapinnat toteuttavat integraation järjestelmän eri osista kunnan perusjärjestelmiin informaation siirtämiseksi.



Loppuasiakkaat tunnistetaan käyttäen hyväksi VETUMA-tunnisteita. VETUMA – tunnistus tukeutuu edelleen Väestörekisterikeskuksen tunnistautumispalveluihin. Kunnan työntekijöiden ja terv.huollon ammattihenkilöstön tunnistamisessa voidaan hyödyntää VALVIRAN toimikorttitunnistautumista.tms. kunnan sisäistä menetelmää.

Järjestelmän ulkoiset tietoliikenneyhteydet tunnistus- ja varmennepalveluihin ovat SSL- suojattuja eli käyttävät HTTP/S – protokollaa viestinnässä ulkoisiin palveluihin.

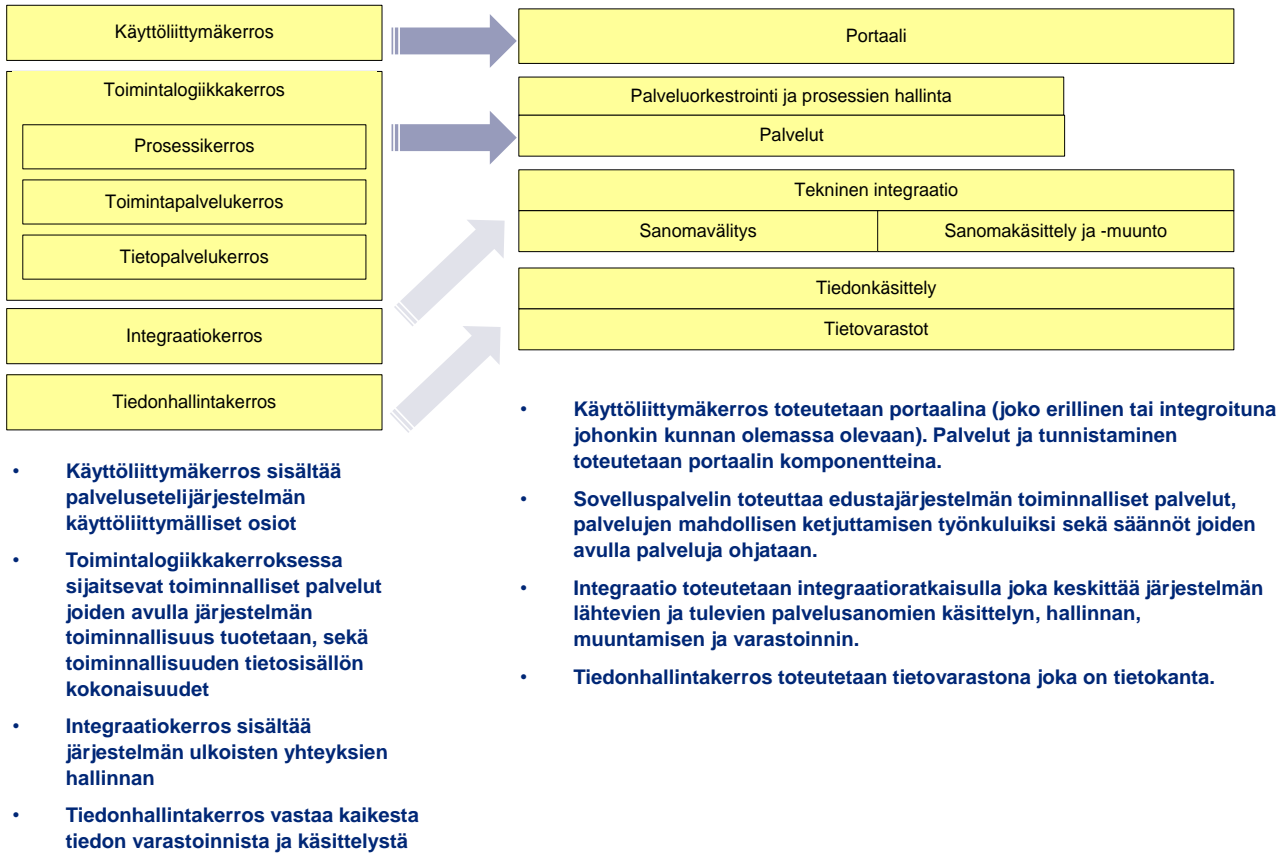


Kuvat 22-24 Palvelu- ja integraatioarkkitehtuuri – sisältö

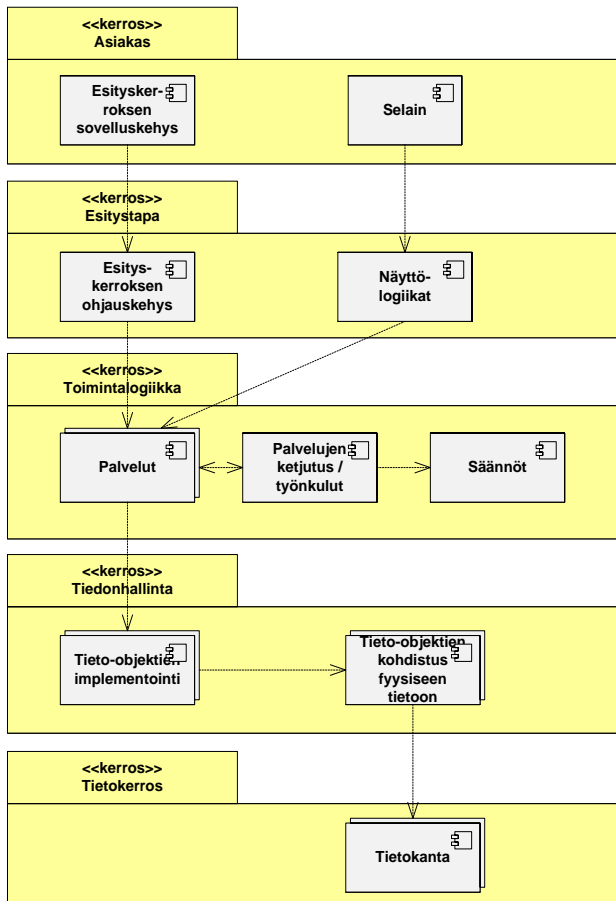
Sovellusarkkitehtuuri

Sovellusarkkitehtuuri kuvaa käsitteellisellä tasolla vanhustenhuollon palvelusetelijärjestelmän sisäisen rakenteen, käytettävät sovelluskomponentit sekä niiden väliset suhteet.

Sovellusarkkitehtuuri ei kuvaa järjestelmän yksityiskohtaista rakennetta, eikä se ole tekninen suunnitelma, vaan yleiskuva siitä miten järjestelmän rakenne voidaan ratkaista siten, että se mahdollistaa palvelusetelijärjestelmän toteuttamisen joko itsenäisenä kokonaisuutena tai sen integroinnin osaksi laajempaa, kunnallista portaalikokonaisuutta.



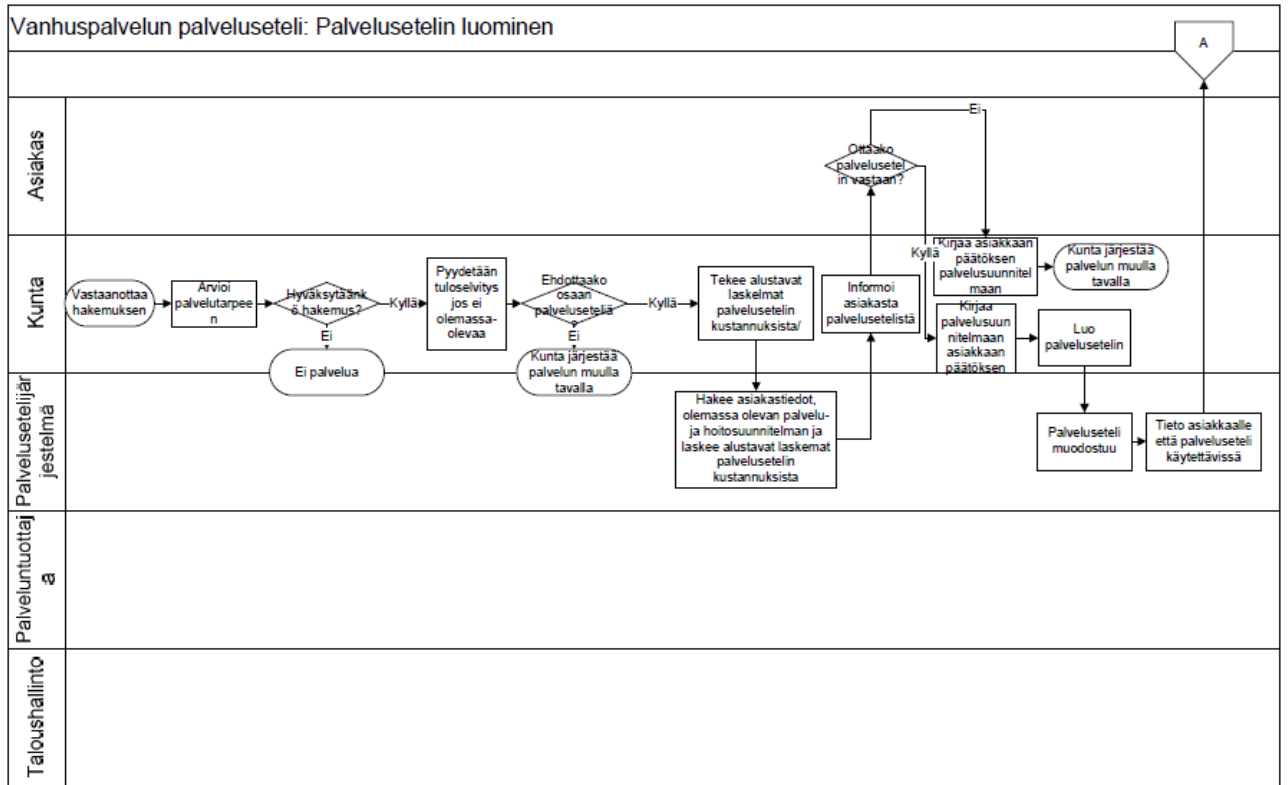
Kuva 25 Käsitteellinen sovellusarkkitehtuuri



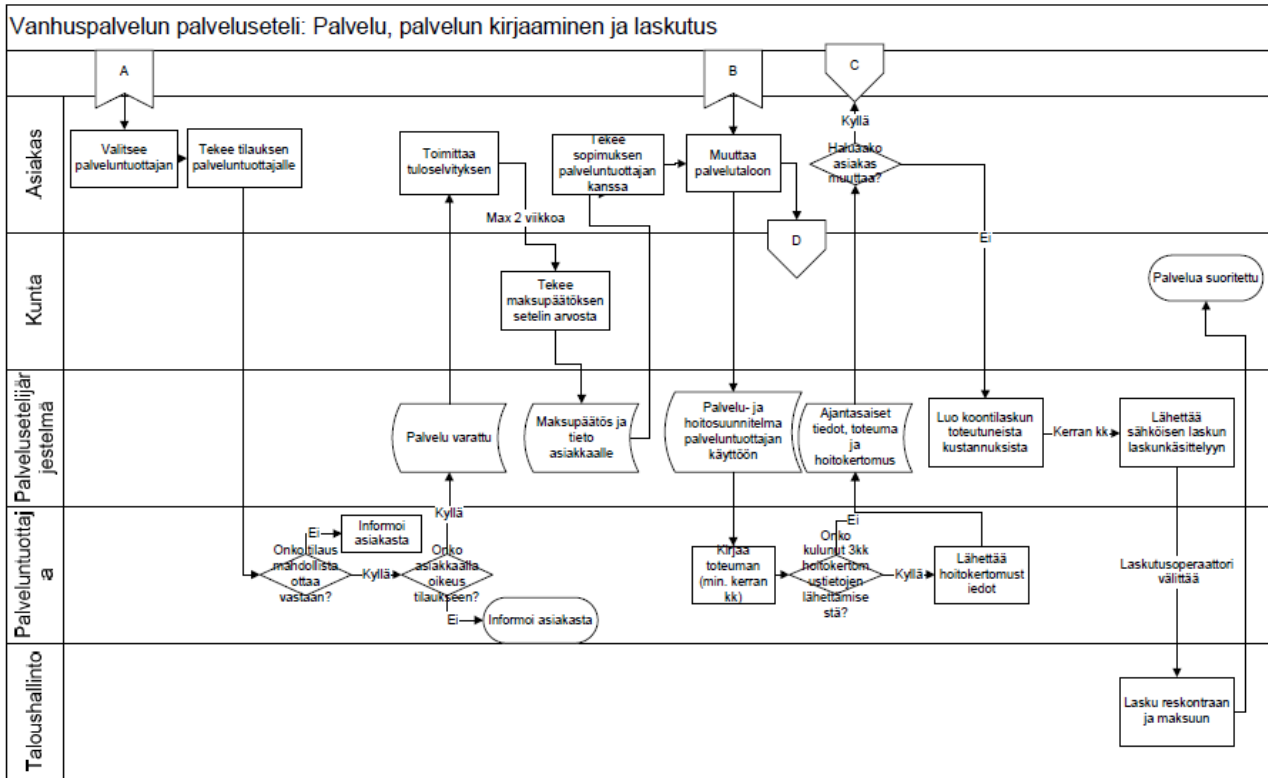
Arkkitehtuuri-komponentit	Kuvaus
Asiakaskerros	Asiakaskerroksessa sijaitsevat itse selain jota sekä vanhustehuollon työntekijät, että palveluntarjoaja ja loppuasiakas käyttävät. Asiakaskerroksessa sijaitsee myös sovelluskehys joka hallitsee sovellusten näyttöjen muodostamista ja yleistä Java-sovellusten näyttöjen toimintaa.
Esitystapakerros	Esitystapakerroksessa sijaitsevat palvelusetelijärjestelmän palveluihin kuuluvien näyttöjen näyttölogiikat - sisältö- ja formaattitarkistukset, raja-arvotarkistukset ym. Esitystapakerroksen ohjauskehys käsittelee yhdessä asiakaskerroksen sovelluskehysen kanssa näyttöjen muodostamista ja käsittelyä.
Toimintalogiikkakerros	Toimintalogiikkakerroksessa sijaitsevat Edustajärjestelmän toiminnan palvelut (kts. palveluarkkitehtuuri), säännöt jotka kontrolloivat palvelujen toimintaa asettamalla niiden toiminnalle erilaisia raja-arvoja sekä toiminta sitä varten, että tarvittaessa toimintalogiikkakerroksen palveluja voidaan ketjuttaa prosesseiksi tai työkuluiksi.
Tiedonhallintakerros	Tiedonhallintakerros vastaa kaikkien tieto-objektien tietosisällöstä, sen kohdistamisesta tietokerroksen tietovarastoihin sekä sen välittämisestä tietokerrokselle.
Tietokerros	Tietokerros vastaa kaikista Edustajärjestelmän tarvitsemista tietovarastoista I. tietokannoista.

Kuva 26 Looginen sovellusarkkitehtuuri

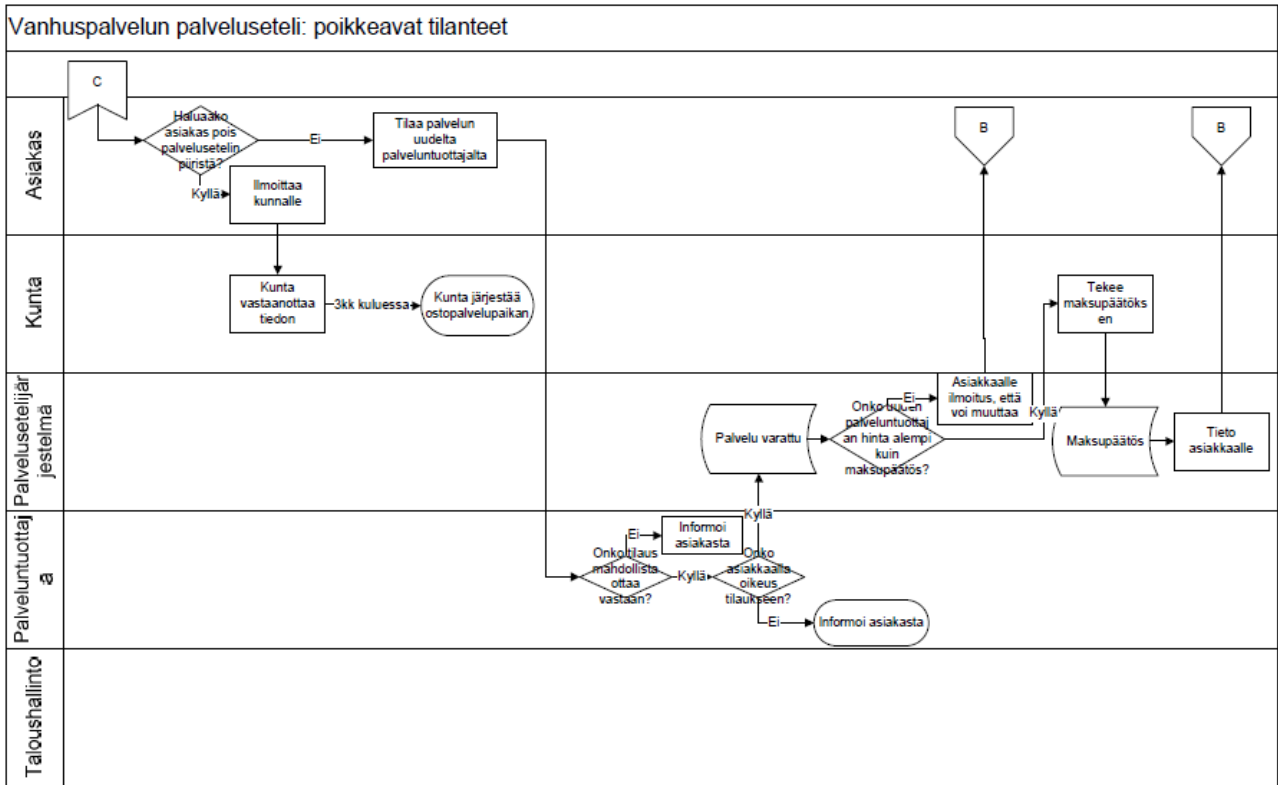
2.3 Vanhustenhuollon sähköisen palvelusetelin tavoiteprosessi



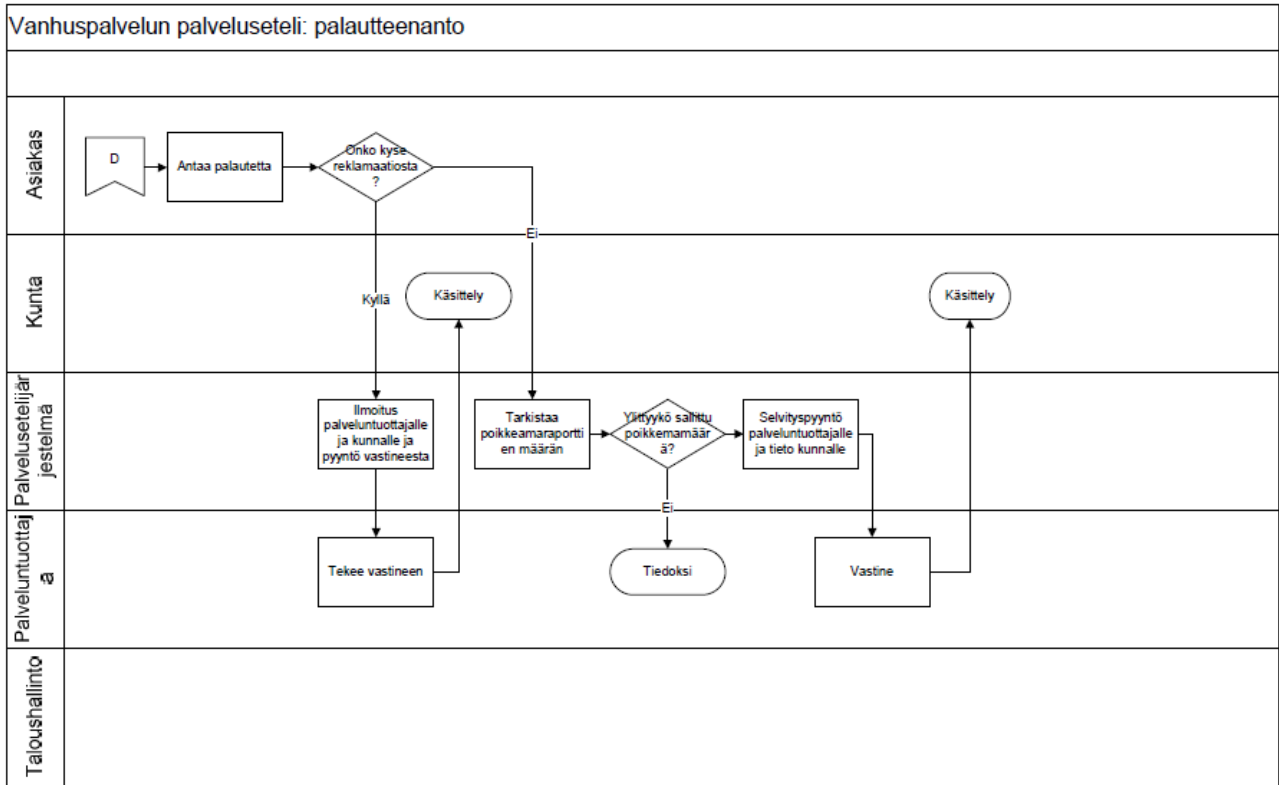
Kuva 27 Vanhuspalvelun palvelusetelin luominen



Kuva 28 Vanhuspalvelun palvelusetelin palvelu, palvelun kirjaaminen ja laskutus



Kuva 29 Vanhuspalvelun palveluseteli: poikkeavat tilanteet



Kuva 30 Vanhuspalvelun palveluseteli: palautteenanto

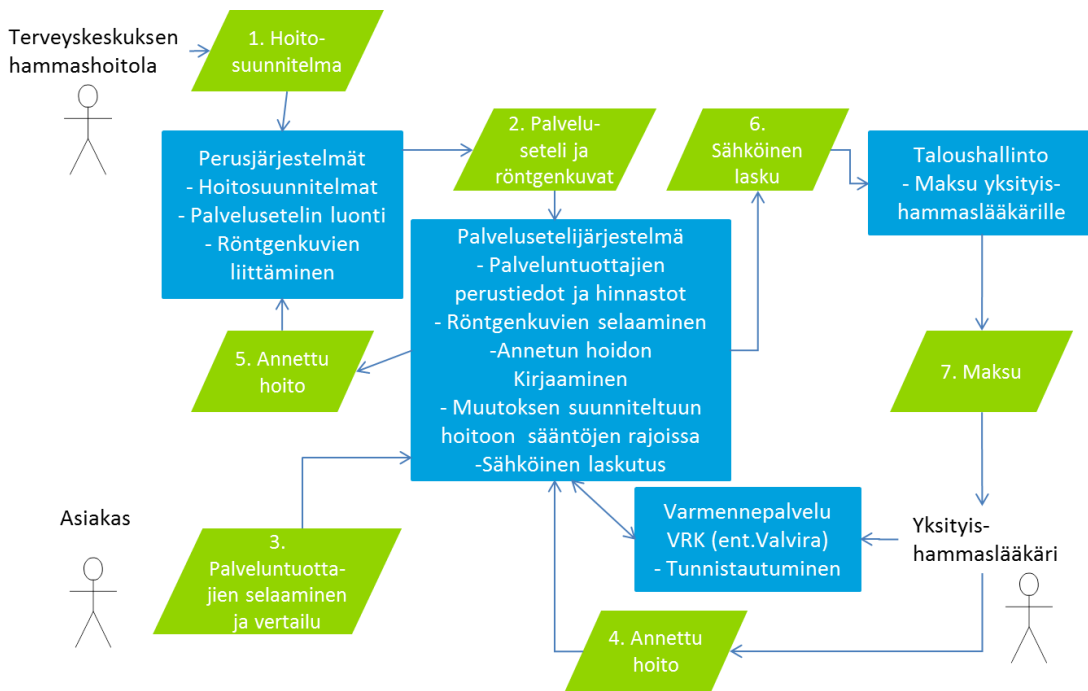
3.1 Suun terveydenhuollon sähköisen palvelusetelin toiminnallinen määrittely

3.1.1 Ratkaisun yleiskuvas

Keskeiset tietovirrat ratkaisuun liittyvien osapuolten välillä

Tässä liitteessä esitellään ratkaisun keskeiset elementit ja karkean tason sovellusarkkitehtuuri.

Alla olevassa kuvassa (Kuva 31) esitetään pääpiirteittäin Suun terveydenhuollon sähköisen palvelusetelin malli ja keskeiset tietovirrat osapuolten ja järjestelmien välillä.



Kuva 31 Suun terveydenhuollon sähköinen palveluseteli

Ratkaisun keskeisin osa on niin sanottu palvelusetelijärjestelmä. Se on yksityishammaslääkäreiden ja asiakkaiden käyttöön rakennettava selainkäyttöinen järjestelmä, joka vaihtaa tietoja kunnan käytössä olevan potilastietojärjestelmän eli perusjärjestelmän kanssa. Ratkaisun tietoturva perustuu VRK:n varmennepalvelun käyttöön.

Palvelusetelin käsittely etenee ratkaisussa pääpiirteissään seuraavasti:

1. Kunnan Suun terveydenhuolto kirjaa asiakkaan tarvitseman hoidon perusjärjestelmään (1. Hoitosuunnitelma). Yleisiä perusjärjestelmiä ovat Tiedon Efficia (käytössä mm. Helsingissä ja Espoossa) sekä In Net Oy:n WinHit (käytössä esim. Vantaalla ja Turussa). Jos asiakas päättää ottaa palvelusetelin vastaan, hänelle luodaan palveluseteli perusjärjestelmässä. Palveluseteliin liitetään tarvittaessa röntgenkuvat röntgenjärjestelmästä.
2. Asiakas kirjautuu palvelusetelijärjestelmään selailakseen palveluntuottajia ja vertailakseen näiden hinnastoja (3. Palveluntuottajien selaaminen ja vertailu).
3. Asiakas valitsee haluamansa yksityishammaslääkärin ja varaa ajan tämän vastaanotolta. Kun asiakas saapuu vastaanotolle, hän antaa yksityishammaslääkärille palvelusetelinsä tunnisteet ja oman henkilötunnuksensa. Yksityishammaslääkäri tunnistautuu palvelusetelijärjestelmään VRK:n (ent. Valvira) varmennepalvelun kautta ja

saa asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin tiedot sekä röntgenkuvat sähköisesti palvelusetelijärjestelmän kautta (2. Palveluseteli ja röntgenkuvat). Palvelusetelin tiedot sisältävät sekä asiakkaalle tilattujen hoitotoimenpiteiden tiedot että hoidon antamiselle olennaiset asiakkaan esitiedot kuten riski- ja lääkitystiedot.

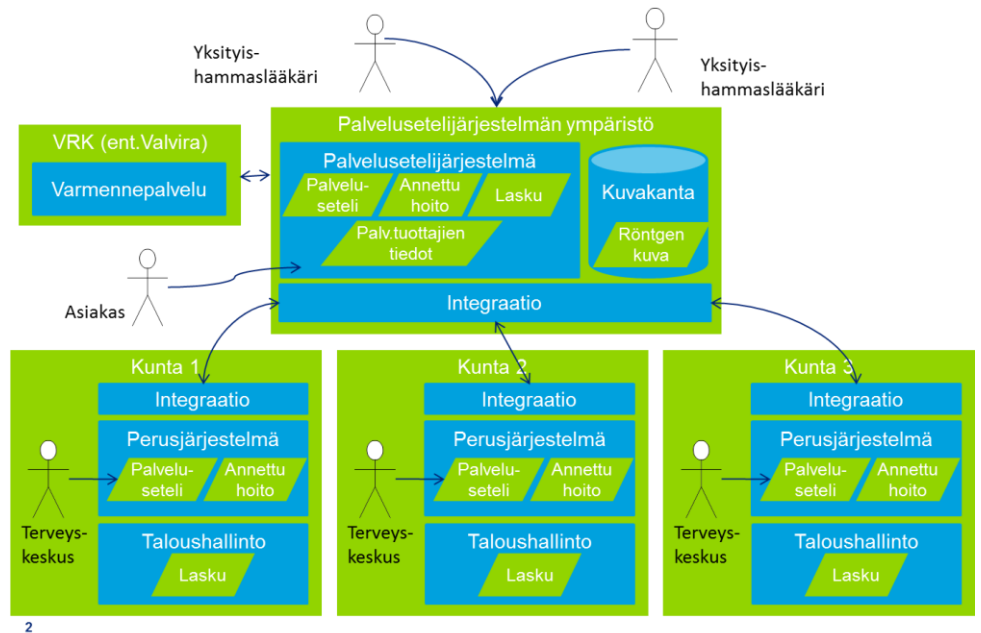
4. Hoidon annettuaan Yksityishammaslääkäri kirjaa annetun hoidon palvelusetelijärjestelmään (4. Annettu hoito). Järjestelmään on mahdollista kirjata vain kunnan tilaamaa hoitoa vastaavia toimenpiteitä, mutta poikkeamat sallitaan tietyissä rajoissa. On esimerkiksi mahdollista, että hoitoa annettaessa yksityishammaslääkäri havaitsee, että asiakas tarvitseekin tilattua toimenpidettä isomman toimenpiteen: yhden pinnan täyteen (SFA10) sijaan tarvitaankin kahden pinnan täyte (SFA20). Tämän kaltaiset muutokset hoitosuunnitelmassa vaikuttavat myös kunnan subventioon eli palvelusetelin arvoon. Jos yksityishammaslääkäri havaitsee, että tarvittava hoito poikkeaa tilatusta hoidosta niin merkittävästi, että muutosta ei voida tehdä sallituissa rajoissa, hänen on pyydettävä kunnalta muutosta palvelusetelin sisältöön puhelimitse tai järjestelmässä olevalla pikaviestintöinnällisyydellä.
5. Annetusta hoidosta kirjatut tiedot tuodaan palvelusetelijärjestelmästä perusjärjestelmään (5. Annettu hoito). Hoidon jäädessä kesken jäljelle jääneistä toimenpiteistä voidaan luoda asiakkaalle uusi palveluseteli, tai asiakas voi jatkaa hoitoa samalla palvelusetelillä.
6. Asiakas maksaa omavastuusuutensa yksityishammaslääkärin kanssa sopimallaan tavalla. Yksityishammaslääkäri ei lähetä laskua kaupungille, vaan palvelusetelijärjestelmä ilmoittaa tiedot yksityishammaslääkärin saatavista automaattisesti ja sähköisesti suoraan kaupungin Taloushallinnolle (6. Sähköinen lasku), joka puolestaan tilittää maksut palveluntuottajille.

Kaavio sähköisen palvelusetelin myöntämisen ja käsittelyn prosessista on alaluvussa 3.3. Yksityishammaslääkärin laskutukseen liittyvä prosessikaavio on alaluvussa 3.4..

Toiminnallisuutta tarkennetaan ja yllä kuvatun prosessin ulkopuoliset toiminnallisuudet kuvataan käyttötapauksissa alaluvussa 3.1.2.

Karkean tason sovellusarkkitehtuuri

Alla oleva kuva (Kuva 32) esittää ratkaisun karkean tason sovellusarkkitehtuurin.



Kuva 32 Karkean tason sovellusarkkitehtuuri

Ratkaisun arkkitehtuuri perustuu mm. seuraaviin periaatteisiin.

1. Kuntien perusjärjestelmien rinnalle kehitetään yksi keskitetty palvelusetelijärjestelmä, johon kaikki ratkaisuun liittyvät kunnat integroituvat. Palvelusetelijärjestelmä ei sijaitse minkään kunnan verkossa.
2. Palvelusetelijärjestelmään sijoitetaan mahdollisimman paljon toiminnallisuutta, jotta voidaan minimoida perusjärjestelmiin tarvittavat muutokset.
3. Terveyskeskusten Suun terveydenhuollot luovat ja hallinnoivat palveluseleitä perusjärjestelmissään.
4. Röntgenkuvat lähetetään kuntien käyttämistä röntgenjärjestelmistä palvelusetelijärjestelmän ympäristössä olevaan röntgenkuvakantaan, jolloin yksityishammaslääkärit eivät tarvitse pääsyä kuntien röntgenjärjestelmiin.
5. Palvelusetelijärjestelmä tarjoaa selainkäyttöliittymän yksityishammaslääkäreille ja asiakkaille.
6. Yksityishammaslääkärit tunnistautuvat vahvasti käyttäen VRK:n (ent Valviran Valtteri) varmennepalvelua. Varmennetta käytetään myös palvelusetelijärjestelmästä perusjärjestelmään suuntautuvan liikenteen allekirjoittamiseen sähköisesti.
7. Järjestelmien ja niiden osien välillä käytetään avoimia ja standardoituja rajapintoja.

8. Sähköiset laskut muodostetaan palvelusetelijärjestelmässä ja toimitetaan kunnan taloushallintoon maksua varten taloushallinnon määrittelemässä muodossa.
9. Selvyyden vuoksi todetaan, että ratkaisu ei integroidu yksityishammaslääkäreiden järjestelmiin.

Arkkitehtuuri määrittellään tarkemmin erillisessä dokumentaatiossa *Suun terveydenhuollon palveluseteli – Arkkitehtuurin määrittely*.

Järjestelmän käyttäjät

Alla olevassa taulukossa kuvataan järjestelmän käyttäjät ja heidän käyttämänsä toiminnot. Selvyyden vuoksi todetaan, että asiakas itse ei ole tämän järjestelmän käyttäjä.

Käyttäjärooli	Kuvaus	Toiminnot perusjärjestelmässä	Toiminnot edustajärjestelmässä
Terveyskeskus	Hammaslääkäri tai muu kunnassa työskentelevä suun terveydenhuollon ammattilainen.	Palvelusetelin luominen	[Ei käytä palvelusetelijärjestelmää]
Asiakas	Kunnan asukas, jolle on myönnetty suun terveydenhuollon palveluseteli	[Ei käytä perusjärjestelmää]	Kirjautuu järjestelmään Selaa ja vertaile palveluntuottajia
Terveyskeskuksen pääkäyttäjä	Terveyskeskuksen työntekijä, jolle on annettu laajennetut oikeudet	Palvelusetelin sisällön muuttaminen Palvelusetelin sulkeminen	Virhekirjauksen hyväksyminen
Yksityishammaslääkäri	Yksityinen hammaslääkäri, joka on hyväksytty palvelusetelipalveluntuottajaksi.	[Ei käytä perusjärjestelmää]	Palvelusetelin avaaminen Annetun hoidon kirjaaminen Muutospyynnön tekeminen Korjauspyynnön tekeminen Omavastuuerittelyn tulostaminen Teknisen rekisterin selaaminen

Oletukset

Tämä vaatimusmäärittely on tehty seuraavin oletuksin.

#	Oletus
1	VRK:n varmennepalvelu on käytettävissä määrittelyjen vaatimalla tavalla.
2	Kaikki järjestelmään liittyvät yksityishammaslääkärit käyttävät VRK:n varmennekorttia.
3	Myös kunnan pääkäyttäjä kirjautuu tarvittaessa palvelusetelijärjestelmään VRK:n varmennekorttia käyttäen.
4	Taloushallinnon järjestelmiin ei tarvitse tehdä muutoksia, vaan laskut toimitetaan laskutusoperaattorille taloushallinnon määrittelemässä muodossa. Näin ollen myöskään taloushallinnon sisällä olevia järjestelmiä ei ole kuvattu tässä dokumentaatiossa.
5	Röntgenjärjestelmät voivat lähettää kuvia toiseen järjestelmään standardeja protokollia käyttäen.
6	Perusjärjestelmiin määritellyt muutokset toiminnallisuuksiin ja rajapintoihin voidaan toteuttaa.

Riippuvuudet

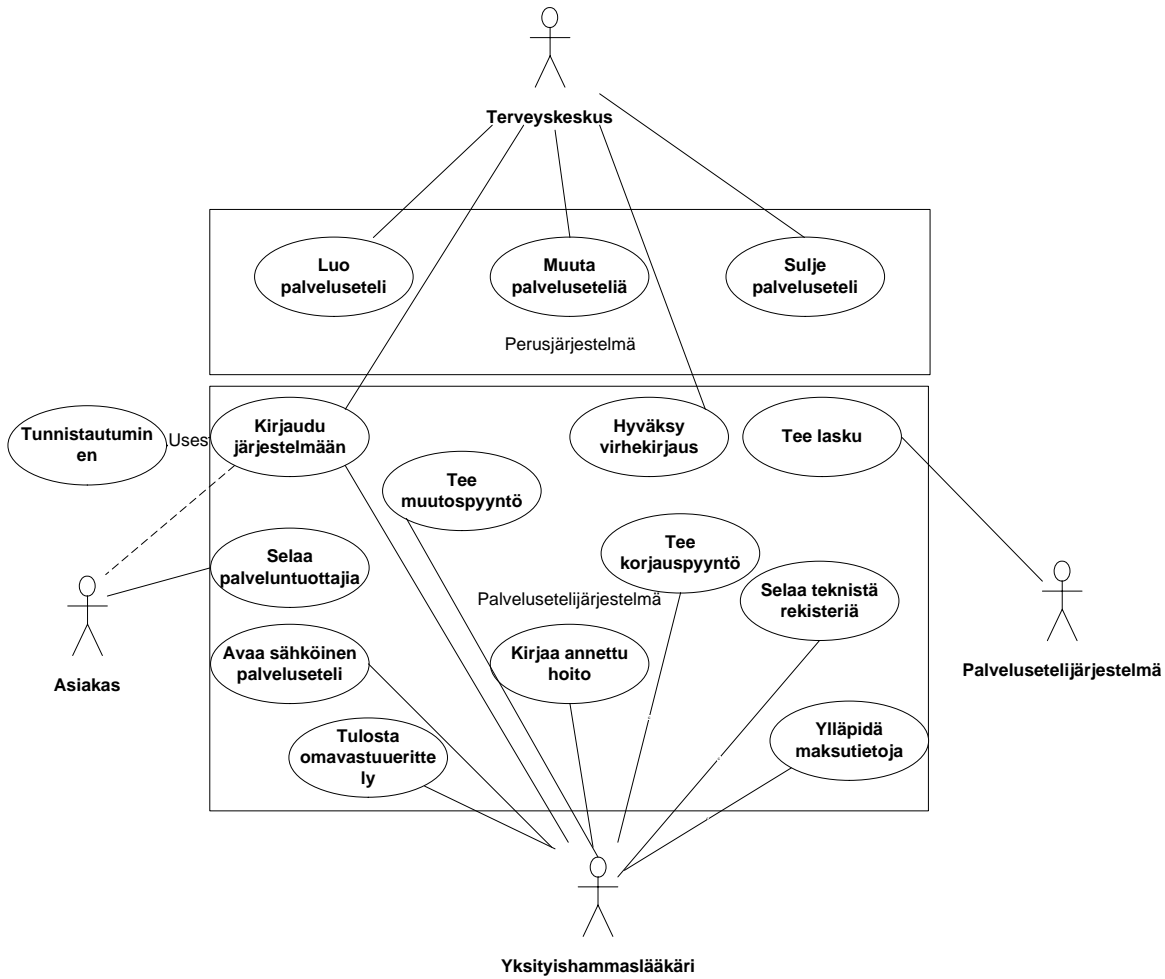
#	Riippuvuus
1	VRK:n varmennepalvelun kehitys ja käyttöönotto
2	Perusjärjestelmien versiopäivitysten aikataulut
3	Palvelusetelijärjestelmän toteuttajan valinta
4	Kuntien osallistuminen kehityshankkeeseen
5	Järjestelmän omistajuuden määrittely ja omistajan arkkitehtuuri

Rajaukset

#	Rajaus
1	Määrittelyssä otetaan kantaa vain kokonaisuuden kannalta tarpeellisiin osiin perusjärjestelmässä.
2	Tässä määrittelyssä ei kuvata perusjärjestelmästä tuotettavia raportteja, sillä raportointitarpeet vaihtelevat kunnittain ja kuntien käytössä olevat raportointiratkaisut eroavat toisistaan. Ratkaisuun liittyvät kunnat voivat itse määritellä vaatimuksensa, jotka liittyvät palvelusetelin kustannusten raportointiin.
3	Yksityishammaslääkäriin kirjanpidon ja asiakkaan omavastuun laskituksen määrittelyt eivät kuulu tämän projektin laajuuteen.

3.1.2. Käyttötapaukset

Tässä luvussa kuvataan alla olevassa kuvassa (Kuva 33) esitetyt käyttötapaukset.



Kuva 33 Käyttötapauskaavio

Vaatimusten priorisoinnissa käytetään seuraavaa luokittelua:

- 1: Vaatimus on pakollinen
 - 2: Vaatimus on tärkeä, mutta ei pakollinen
- Kaikkien käyttötapauksen prioriteetti on 1.

Luo palveluseteli

Käyttötapausten otsikko	Luo Palveluseteli
Toimija	Terveyskeskus
Käytettävä järjestelmä	Perusjärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Terveyskeskus luo palvelusetelin perusjärjestelmässä.
Alkuehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terveyskeskus (hammaslääkäri) on tehnyt asiakkaalle hoitosuunnitelman perusjärjestelmään. 2. Terveyskeskus on todennut, että suunnitellut toimenpiteet soveltuvat tilattavaksi palvelusetelillä. 3. Asiakas ei kieltäydy palvelusetelistä 4. Jonotustilanteessa (ei akuutti tapaus) potilas on jo jonottanut riittävän ajan
Lopputulokset	Asiakkaalle toimitetaan henkilökohtainen palveluseteli tulosteena suoraan käteen tai postitse.
Jälkiehdot	Yksityishammaslääkäri voi noutaa palvelusetelin palvelusetelijärjestelmästä.
Perustapausta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terveyskeskuksen käyttäjä valitsee asiakkaan hoitosuunnitelmasta ne toimenpiteet, jotka Yksityishammaslääkäri toteuttaa palvelusetelillä. Mikäli palveluseteliin halutaan mukaan lausunto röntgenkuvista tai osa siitä, valitaan halutut kohdat perusjärjestelmässä. Käyttäjä voi valita mukaan myös halutut röntgenkuvat. 2. Perusjärjestelmä <ol style="list-style-type: none"> a. Generoi uuden palvelusetelin b. Näyttää valitut toimenpiteet selitteineen palvelusetelin hoitosuunnitelmassa c. Hakee hintatiedot toimenpiteille. (kaupungin subventio per toimenpide) d. Liittää palveluseteliin valitut röntgenlausunnot ja esitietolomakkeen tiedot e. Liittää palvelusetelin ja röntgenkuvat toisiinsa 3. Käyttäjä tarkastaa ja hyväksyy tiedot. (A1) 4. Järjestelmä antaa palvelusetelille numeron, asettaa myöntöpäivämäärän, myöntäjän (=järjestelmään kirjautunut käyttäjä), voimassaolon päättymispäivämäärän, tilaksi 'Uusi' ja Palvelusetelin historiatiedoksi 'Myönnetty' + aikaleima + myöntäjä ja tallentaa tiedot. 5. Järjestelmä muuttaa alkuperäisen hoitosuunnitelman toimenpiteistä palvelusetelin hoitosuunnitelmaan siirretyt vain-luku-tilaan. 6. Terveyskeskus tulostaa Palvelusetelin asiakkaalle (A2)

Vaihtoehtoiset kulut	A1: Käyttäjä voi muuttaa hoitosuunnitelmaa (lisätä tai poistaa toimenpiteitä) ennen palvelusetelin tallentamista.
	A2: Terveyskeskus voi myös lähettää palvelusetelin myös postitse.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
1.1	Tulostetun palvelusetelin on oltava liitteenä olevan mallin mukainen ja sisällettävä vähintään seuraava tiedot: <ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelusetelin numero 2. Myöntäjä 3. Voimassaoloaika 4. Palvelusetelin hoitosuunnitelma ja hinnat per toimenpide (kaupungin subventio) 		1
1.2	Järjestelmä noutaa palvelusetelin voimassaolon päättymispäivämäärän asetuksista ja se on sama kaikille palveluseteleille, kunnes päiväystä muutetaan asetuksissa.	Päivämäärän asettamisessa tulee huomioida rahoituksesta oleva päätös, esim. rahoitusta vuoden loppuun.	1
1.3	Päättymispäivää voidaan tarvittaessa muuttaa	Ostopalveluhallinto muuttaa päättymispäivää	1
1.4	Luonnin jälkeen palveluseteli on haettavissa palvelusetelijärjestelmään.		1
1.5	Perusjärjestelmä generoi palvelusetelin numeron määritellyn numeroavaruuden puitteissa.		1
1.6	Perusjärjestelmä tarkistaa määräajoin väestörekisterikeskuksen tietojen perusteella ovatko palvelusetelin saaneet vielä kuntalaisia. Mikäli joku heistä ei enää asu kunnassa palveluseteli sulkeutuu automaattisesti.	Aikaväli voi olla esimerkiksi kerran viikossa.	1

Kirjautu järjestelmään

Käyttötapaoksen otsikko	Kirjautu järjestelmään
Toimija	Yksityishammaslääkäri, Terveyskeskus, (Asiakas)
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä

Käyttötapauksen merkitys	Yksityishammaslääkäri tai terveyskeskuksen edustaja kirjautuu palvelusetelijärjestelmään (A2)
Alkuehdot	Yksityishammaslääkäri, terveyskeskuksen edustaja: Kirjautujalle on VRK:n varmennekortti.
Lopputulokset	Käyttäjä on kirjautunut järjestelmään.
Jälkiehdot	-
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttäjä tunnistautuu VRK:n varmennekortilla palvelusetelijärjestelmään (Yksityishammaslääkäri, Terveyskeskus). 2. Järjestelmä tarkistaa, että käyttäjällä on käyttöoikeudet palvelusetelijärjestelmään (E1) 3. Yksityishammaslääkäri ja terveyskeskuksen edustaja -käyttäjä näkee uudet saamansa viestit. Hän voi lukea ja poistaa viestejä. 4. Käyttäjä käyttää palvelusetelijärjestelmää (A1)
Vaihtoehtoiset kulut	<p>A1/Yksityishammaslääkäri valitsee toimipaikkansa toimikorttinsa sisältämien toimipaikkojen joukosta. Tämän jälkeen järjestelmä tietää minkä toimipaikan edustajana yksityishammaslääkäri käyttää järjestelmää.</p> <p>A2/ Asiakas tunnistautuu VETUMA tunnistein palvelusetelijärjestelmään. Asiakkaan kirjautuminen optio: luultavasti sitä ei tarvita, vaan asiakas voi selailla ja vertailla palveluntuottajia ilman kirjautumista. Päätetään ennen toteutusvaihetta.</p>
Virhetapaukset	E1/Mikäli oikeuksia ei ole käyttäjä ei voi kirjautua järjestelmään.

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
2.1	Käyttäjä voi lukea ja poistaa saamia viestejä palvelusetelijärjestelmässä		1

Avaa sähköinen palveluseteli

Käyttötapauksen otsikko	Avaa sähköinen palveluseteli
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Yksityishammaslääkäri hakee palvelusetelin tiedot näytölle
Alkuehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palveluseteli on luotu perusjärjestelmässä 2. Yksityishammaslääkärillä on käytössään VRK:n varmennekortti,

	<p>palvelusetelin numero ja asiakkaan henkilötunnus</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Yksityishammaslääkäri on kirjautunut järjestelmään. 4. Yksityishammaslääkäri on valinnut toimipaikan jonka puitteissa toimii tällä kirjautumiskerralla. 5. Yksityishammaslääkäri on palveluntilaajan hyväksymä ja hän löytyy perusjärjestelmästä. 6. Asiakas ei ole muuttanut pois kunnasta joka on myöntänyt palvelusetelin
Lopputulokset	Yksityishammaslääkäri näkee palvelusetelillä asiakkaalle tilatut toimenpiteet palvelusetelijärjestelmästä.
Jälkiehdot	Yksityishammaslääkäri voi kirjata antamansa hoidon (Käyttötapaus Kirjaa annettu hoito)
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksityishammaslääkäri syöttää asiakkaan antaman henkilötunnuksen ja palvelusetelin numeron palvelusetelijärjestelmään. 2. Palvelusetelijärjestelmä tarkistaa, että yksityishammaslääkäri on kunnan hyväksymä. (E1) (E2) 3. Palvelusetelijärjestelmä näyttää asiakkaan Palvelusetelin (E3). Näytettävät tiedot ovat: <ol style="list-style-type: none"> a. Tilatut toimenpiteet = palvelusetelin hoitosuunnitelma b. Toimenpiteiden kustannustiedot (kaupungin subventio per toimenpide ja yhteissumma) c. Myöntöpäivämäärä ja myöntäjä d. Voimassaoloaika e. Tila f. Terveyskeskuskäynnin esitiedot (Potilaan antamia tietoja itsestään. Sis. Lääkitystiedot ja riskitiedot) g. Liitteet h. Tieto siitä, että Terke on muuttanut palveluseteliä ja miltä osin. Muuttunut kohta erottuu selkeästi. 4. Jos palvelusetelin tila on 'Uusi', palvelusetelijärjestelmä muuttaa sen tilaksi 'Avoin'. 5. Järjestelmä lisää palvelusetelin historiatietoihin 'Tiedot haettu' + aikaleima + tietojen hakija.
Vaihtoehdot kulut	-
Virhetapaukset	<p>E1/Mikäli yksityishammaslääkäri ei ole kunnan hyväksymä hän ei voi avata palveluseteliä.</p> <p>E2/Mikäli joku toinen yksityishammaslääkäri on jo avannut palvelusetelin järjestelmä ilmoittaa, että seteli on jo avattu jollekulle muulle ja pyytää ottamaan yhteyttä terveyskeskukseen.</p> <p>E3/Palvelusetelijärjestelmä ei näytä palveluseteliä, jos sen tila on 'Suljettu'.</p>

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
3.1	Jos terveyskeskus on muuttanut palvelusetelin sisältöä sen myöntämisen jälkeen, tietojen tulee näkyä Yksityishammaslääkärille muutettuna vastaten senhetkistä tilannetta.		1
3.2	Palvelusetelijärjestelmään voi kirjautua VRK:n varmennekortilla		1
3.3	Palvelusetelijärjestelmä tarkistaa kirjautujan oikeuden nähdä tietoja VRK:n kortin ja kunnan hyväksymien hammaslääkärien listan avulla.		1
3.4	Palvelusetelin tila näkyy perus- ja palvelusetelijärjestelmässä		1
3.5	Palvelusetelijärjestelmä tarkistaa onko asiakas vielä palvelusetelin myöntäneen kunnan asukas.		3
3.6	Yksityishammaslääkärin on voitava avata palveluseteliin liittyvät röntgenkuvat.		1

Kirjaa annettu hoito

Käyttötapauksen otsikko	Kirjaa annettu hoito
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Yksityishammaslääkäri kirjaa palvelusetelijärjestelmään antamansa hoidon.
Alkuehdot	Yksityishammaslääkäri on avannut sähköisen palvelusetelin palvelusetelijärjestelmästä (Käyttötapaus Avaa sähköinen palveluseteli).
Lopputulos	Yksityishammaslääkäri on kirjannut suorittamansa toimenpiteet järjestelmään.
Jälkiehdot	Annettuun hoitoon liittyvät tiedot ovat päivittyneet perusjärjestelmään, jonne samalla tilastoituvat toimenpiteet käynneittäin, potilaittäin ja hammaslääkäreittäin. Kopio annetusta hoidosta tallentuu myös palvelusetelijärjestelmään (Tekninen rekisteri).
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Yksityishammaslääkäri toteuttaa toimenpiteitä palvelusetelin hoitosuunnitelmaan mukaisesti ja kirjaa annetun hoidon kuittaamalla tilattu toimenpide (sv-koodi) tehdyksi. (A1) (A2) (E1) Hän kirjaa myös potilasasiakirjamerkintöjä koskevan asetuksen mukaiset hoitoon liittyvät muut tiedot. Yksityishammaslääkäri hyväksyy tiedot ja tiedot vahvistuvat sähköisellä allekirjoituksella.(E2) Palvelusetelijärjestelmä kysyy Yksityishammaslääkäriltä tuleeko samaan seteliin vielä lisäkäyntejä.

	<p>4. Järjestelmä muuttaa edellisen vastauksen perusteella palvelusetelin tilaksi 'Kesken' tai 'Suljettu' ja lisää palvelusetelin historiatietoihin 'Koko hoito annettu' tai 'Osa hoidosta annettu' + aikaleima + tekijä'.</p> <p>5. Järjestelmä välittää tallennetut tiedot (kirjatut toimenpiteet) perusjärjestelmään.</p>
<p>Vaihtoehtoiset kulut</p>	<p>A1 / Subventoitavan toimenpiteen vaihtaminen sallituissa rajoissa:</p> <p>A1.1 Yksityishammaslääkäri voi <u>vaihtaa</u> subventoitavan hoitotoimenpiteen toiseksi tietyin säännöin. Hammas voi esimerkiksi vaatia isomman paikan kuin hoitosuunnitelmassa tai paikkaus voidaan korvata juurihoidolla. Järjestelmä noutaa toimenpiteelle uuden subventiohinnan ja näyttää sen palvelusetelissä.</p> <p>A1.2 Yksityishammaslääkäri voi asiakkaan kanssa sopien <u>vaihtaa</u> toimenpiteen myös huomattavasti kalliimmaksi tietyin säännöin siten, että kunnan subventio ei muutu vaan asiakkaan omavastuu kasvaa, esimerkiksi paikan sijaan tehdäänkin laboratoriovalmisteinen kruunu. Tällöin järjestelmä varmistaa Yksityishammaslääkäriltä, onko asiakas hyväksynyt korkeamman osavastuun. Yksityishammaslääkärin on lisättävä toimenpiteen kustannustietoihin merkintä 'Ei vaikuta hintaan', jotta järjestelmä antaa tallentaa tiedot. Subventiohintana pysyy tilatun toimenpiteen subventio.</p> <p>A1.3 Yhdistelmä edellisistä: Jos Yksityishammaslääkäri havaitsee, että asiakas tarvitsee isomman hoitotoimenpiteen kuin suunnitelmassa, hän vaihtaa toimenpiteen toiseksi kohdan A1.1 säännöin. Yksityishammaslääkärin on mahdollisuus myös toteuttaa asiakkaalle suunniteltu hoito asiakkaan kanssa sopien menetelmällä joka on kalliimpi kuin kunnan subventioima hoito kohdan A1.2 tavoin siten, että kunnan subventio pysyy korkeampana kuin alkuperäisen hoitosuunnitelman mukainen subventio.</p>
	<p>A2 / Subventoitavan toimenpiteen lisääminen:</p> <p>Yksityishammaslääkärillä on mahdollisuus <u>lisätä</u> subventoitavia toimenpiteitä hampaalle tietyin säännöin. Hampaalle voidaan esimerkiksi tehdä juurihoitoa usealla kerralla. Järjestelmä noutaa toimenpiteelle subventiohinnan ja näyttää sen palvelusetelissä.</p> <p>Järjestelmä sallii toimenpiteen lisäämisen Terveyskeskuksen ylläpitämän säännösten mukaisesti.</p>
<p>Virhetapaukset</p>	<p>E1 / Hoitosuunnitelman ulkopuolisen hoidon kirjaaminen: Yksityishammaslääkärillä ei ole mahdollista kirjata annettua hoitoa, joka ei ole edellä mainittujen sääntöjen rajoissa. Jos Yksityishammaslääkäri haluaa, että toimenpide lisätään palvelusetelin hoitosuunnitelman ja hänelle maksetaan kunnan subventio, hän tekee Terveyskeskukselle muutospyyntö (Käyttötapaus Tee muutospyyntö).</p> <p>E2/ Hoidon kirjaamisen ja vahvistamisen jälkeen yksityishammaslääkäri huomaa, että kirjaus oli virheellinen. (Käyttötapaus Tee korjauspyyntö)</p>

Käyttötapakseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
4.1	Jos terveyskeskus on muuttanut palvelusetelin sisältöä sen myöntämisen jälkeen, tietojen tulee näkyä ilman viivettä yksityishammaslääkärille muutettuna vastaten sen hetkistä tilannetta.		1
4.2	Palvelusetelin alkuperäinen hoitosuunnitelma on jätävä näkyviin perusjärjestelmään, vaikka Yksityishammaslääkäri vaihtaisi jonkin toimenpiteen toiseksi.		1
4.3	Järjestelmä sallii toimenpiteen vaihtamisen toiseksi vain Terveyskeskuksen ylläpitämän säännösten mukaisesti.		1
4.4	Säännöt subventoitavien toimenpiteiden vaihtamisesta ja lisäämisestä on oltava Terveyskeskuksen ylläpidettävissä.		1
4.5	Yksityishammaslääkärin kirjaama hoito siirtyy palvelusetelijärjestelmästä perusjärjestelmään. Samalla palvelusetelijärjestelmään tallentuu kopio annetusta hoidosta per yksityishammaslääkäri. Kokonainen palveluseteli ei tallennu palvelusetelijärjestelmään.		1
4.6	Korvaava tai uusi toimenpide on mahdollista syöttää joko niin että se vaikuttaa palvelusetelin hintaan eli kunnan subventioon tai niin että se ei vaikuta hintaan		1
4.7	Yksityishammaslääkäri voi päivittää potilaan antamia esitietoja itsestään. Päivitetyt tiedot siirtyvät perusjärjestelmään. Esitietojen syöttölomake tulisi olla Hammaslääkäriliiton Anamneesilomakeen mukainen.		1
4.8	Kirjatessaan hoitoa palveluntuottajan tulee voida antaa vapaamuotoista teksti-tietoa toimenpide-kohtaisesti erillisessä 'selite'-kentässä. Toimenpiteelle tulee voida antaa selite-tieto vaikka sitä ei kuitatakaan tehdyksi.		1
4.9	Mikäli kirjattava toimenpide ei ole palvelusetelistä annettujen ohjeiden rajoissa, palvelusetelijärjestelmän tulee pyytää palveluntuottajaa tarkistamaan toimenpiderivin tiedot, ja tarvittaessa ottamaan yhteyttä Ostopalveluyksikköön puhelimitse tai tekemään muutospyyntöviestin.		1
4.10	Palveluseteliin jää tieto siitä kuka on avannut palvelusetelin, tehnyt toimenpiteitä ja milloin. Tieto on perusjärjestelmässä, eikä se ole saatavilla palvelusetelijärjestelmässä.		1
4.11	Mikäli yksityishammaslääkärin veloittama hinta on pienempi kuin kunnan subventio, subventio pienenee automaattisesti vastaamaan yksityishammaslääkärin hintaa.		1

Tee muutospyyntö

Käyttötapausten otsikko	Tee muutospyyntö
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Yksityishammaslääkäri haluaa poiketa merkittävästi tilatuista toimenpiteistä ja pyytää Terveyskeskukselta muutosta palvelusetelin hoitosuunnitelmaan.
Alkuehdot	Yksityishammaslääkäri on avannut sähköisen palvelusetelin ja aloittanut hoidon.
Lopputulos	Muutospyyntö on lähetetty Terveyskeskukseen
Jälkiehdot	Terveyskeskus voi tehdä muutokset palveluseteliin.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksityishammaslääkäri kirjaa muutosehdotuksen palvelusetelijärjestelmään sille varattuun kenttään. 2. Järjestelmä lisää Palvelusetelin historiatietoihin 'Muutospyyntö tehty' + aikaleima + pyynnön tekijä. 3. Yksityishammaslääkäri lähettää viestin terveystieteille. (A1)
Vaihtoehdot	A1: Kiireellisessä tapauksessa Yksityishammaslääkäri soittaa Terveyskeskukseen ja jättää viestin lähettämättä.
Virhetapaukset	-

Käyttötapausten liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
5.1	Viesti Yksityishammaslääkäriltä Terveyskeskukselle tulee lähettää käyttäen perusjärjestelmän pikaviestiominaisuutta.		1
5.2	Yksityishammaslääkärin lähettämä viesti Terveyskeskukselle sisältää palvelusetelin tunnisteen jonka avulla seteli voidaan avata perusjärjestelmässä.		1

Muuta palveluseteliä

Käyttötapausten otsikko	Muuta palvelusetelin hoitosuunnitelmaa
Toimija	Terveyskeskuksen pääkäyttäjä
Käytettävä järjestelmä	Perusjärjestelmä

Käyttötapausten merkitys	Palvelusetelin hoitosuunnitelmaan tehdään muutos.
Alkuehdot	Terveyskeskus on saanut pyynnön muuttaa hoitosuunnitelmaa tai katsonut muuten tarpeelliseksi tehdä muutos palveluseteliin.
Lopputulokset	Palvelusetelin hoitosuunnitelmaa on muutettu.
Jälkiehdot	Muuttunut Palveluseteli on nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terveyskeskuksen käyttäjä hakee ja avaa palvelusetelin perusjärjestelmästä. 2. Käyttäjä tekee muutokset palvelusetelin hoitosuunnitelmaan. (A1) 3. Käyttäjä hyväksyy muutokset. 4. Järjestelmä muuttaa Palvelusetelin tilaksi 'Muutettu' (jos muutospyyntö hyväksytty) ja lisää historiatietoihin 'Muutospyyntö hyväksytty' + hyväksyjä + aikaleima. tai "muutospyyntö hylätty" + hyväksyjä + aikaleima 5. Terveyskeskus informoi Yksityishammaslääkärinä muutospyynnön hyväksymisestä tai hylkäämisestä puhelinsoitolla tai pikaviestillä. 6. Terveyskeskus voi tapauksesta riippuen tulostaa ja lähettää palvelusetelin asiakkaalle.
Vaihtoehtoiset kulut	A1: Jos muutospyyntöä ei hyväksytä, tästä kirjataan selitys sille varattuun kenttään.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
6.1	Jo toteutettuja hoitotoimenpiteitä ei voi muuttaa vaan jo toteutetut toimenpiteet säilyvät palvelusetelillä sellaisenaan.		1
6.1	Palvelusetelin tila ja tilan muutos tallentuu perusjärjestelmään ja tila-tieto nähtävillä ajantasaisesti palvelusetelijärjestelmässä		1
6.1	Pikaviesti tulee voida lähettää palvelusetelijärjestelmään yksityishammaslääkärille.		1
6.1	Yksityishammaslääkärin muutospyyntöselite näkyy perusjärjestelmässä sen palvelusetelin tiedoissa johon muutos halutaan.		1

Tee lasku

Käyttötapausten otsikko	Tee lasku
Toimija	Palvelusetelijärjestelmä

Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Järjestelmä generoi laskun yksityishammaslääkärille maksamiseksi
Alkuehdot	Palvelusetelijärjestelmään on tallentunut kopiot annetuista hoidoista. Yksityishammaslääkärin maksutiedot löytyvät palvelusetelijärjestelmästä.
Lopputulos	Lasku voidaan lähettää laskutusoperaattorille. Yksityishammaslääkäri voi tulostaa laskupohjan.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelusetelijärjestelmä muodostaa laskun jokaiselle yksityishammaslääkärille laskuttamattomista tapahtumista. Laskulla näkyy kunnalta veloittettava summa kokonaisuudessaan sekä potilaskohtaisesti. 2. Palvelusetelijärjestelmä lähettää laskun laskutusoperaattorille. 3. Palvelusetelijärjestelmä merkitsee laskutetut tapahtumat laskutetuiksi.
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
7.1	Yksityishammaslääkäri voi tulostaa laskupohjan laskutusajanjaksoilta halutessaan.		1
7.2	Palvelusetelijärjestelmä generoi sähköisen laskutusaineiston määritellyllä syklillä, esim. kerran kuukaudessa. Sykli määritellään kuntakohtaisesti palvelusetelijärjestelmään.		1
7.3	Kukin generoitu laskutusaineisto saa juoksevan eränumeron, ja erän muodostuksen yhteydessä tulee muodostua lokitiedosto erästä sisältäen siihen kuuluvat tapahtumat otsikkotasolla. Tapahtumille tulee tallentua korvamerkintä siitä, mihin laskutusaineistoerään tapahtuma on kuulunut. Laskutusaineistoerään kuuluvat tapahtumat tulee näin voida selvittää jälkikäteen (esim. virhetapauksien selvittelyn yhteydessä) aineistoerän eräraportista, tai tarkastelemalla tapahtumalle muodostunutta merkintää johonkin aineistoerään kuulumisesta.		1

Tee korjauspyyntö

Käyttötapauksen otsikko	Tee korjauspyyntö
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Yksityishammaslääkäri korjaa tekemänsä virheellisen kirjauksen
Alkuehdot	Palvelusetelijärjestelmään on tallentunut kopiot annetuista hoidoista. Yksityishammaslääkäri on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulos	Terveyskeskuksen edustaja pääsee näkemään ja arvioimaan muutosehdotuksen.
Jälkiehdot	-
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksityishammaslääkäri valitsee tekemiensä hoitotoimenpiteiden listauksesta kohdan jossa virhe on ja tekee korjauspyynnön. (A1) 2. Yksityishammaslääkäri lähettää korjauspyynnön hyväksyttäväksi. 3. Terveyskeskukseen menee tieto uudesta korjauspyynnöstä.
Vaihtoehtoiset kulut	A1/Mikäli korjaus koskee puuttuvan toimenpiteen lisäämistä yksityishammaslääkäri syöttää kaikki toimenpidetiedot.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
8.1	Yksityishammaslääkäri voi tehdä kirjauksen korjauspyynnön antamaansa hoitoon.		1
8.2	Korjauspyyntö kirjataan kuten alkuperäinen hoito valitsemalla toimenpidekoodi ja kirjaamalla selite. Lisäksi korjauspyyntöön voi liittää selityksen erikseen.		1

Hyväksy virhekirjaus

Käyttötapauksen otsikko	Hyväksy virhekirjaus
Toimija	Terveyskeskuksen pääkäyttäjä
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapauksen	Terveyskeskus hyväksyy tai hylkää yksityishammaslääkäriin korjauspyynnön.

merkitys	
Alkuehdot	Yksityishammaslääkäri on tehnyt korjauspyynnön. Terveyskeskuksen käyttäjä on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulos	Perusjärjestelmään ja palvelusetelijärjestelmään on tallentunut oikea hoitotieto ja laskutus on korjattu tarvittaessa.
Jälkiehdot	Hyvityslasku voidaan lähettää operaattorin kautta kunnan laskujenkäsittelyyn tarvittaessa.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terveyskeskuksen edustaja arvioi tulleen korjauspyynnön ja hyväksyy sen. (A1) 2. Korjauskirjaus välittyy perusjärjestelmään, mutta ei korvaa sinne jo aiemmin tallentunutta merkintää. 3. Korjauskirjaus tallentuu palvelusetelijärjestelmän tekniseen rekisteriin. Mikäli kirjausta jonka korjauskirjaus korvaa, ei ole vielä merkitty laskutetuksi merkitään se siten että se ei tule mukaan seuraavaan laskutukseen. Seuraavaan laskutukseen tulee mukaan vain korjauskirjaus. (A2)
Vaihtoehtoiset kulut	A1/ Terveyskeskuksen edustaja ei hyväksy korjauspyyntöä. Tieto välittyy yksityishammaslääkärille jota pyydetään soittamaan terveyskeskukseen.
	A2/ Mikäli kirjaus, jonka korjauskirjaus korvaa, on jo merkitty laskutetuksi ja kunnan subventio muuttuu, muodostaa järjestelmä hyvityslaskun. Järjestelmä vertaa aiemman kirjauksen ja korjauskirjauksen ja tekee näiden erotuksesta hyvityslaskun joka lähetetään laskutusoperaattorille. Lasku lähetetään heti.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
9.1	Korjauskirjaus tallentuu perusjärjestelmään uudeksi kohdaksi eikä korvaa aiempaa merkintää.		1

Ylläpidä maksutietoa

Käyttötapaoksen otsikko	Ylläpidä maksutietoa
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Yksityishammaslääkäri ylläpitää hinnastoaan ja laskutustietojaan palvelusetelijärjestelmässä
Alkuehdot	Yksityishammaslääkärin tiedot löytyvät palvelusetelijärjestelmästä.

	Yksityishammaslääkäri on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulos	Palvelusetelijärjestelmästä löytyy yksityishammaslääkäriin hinnasto tai useita hinnastoja sekä laskutustiedot riippuen siitä missä toimipaikoissa yksityishammaslääkäri on töissä.
Jälkiehdot	Ajantasaiset maksutiedot ovat käytettävissä.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksityishammaslääkäri kirjautuu palvelusetelijärjestelmään 2. Yksityishammaslääkäri syöttää manuaalisesti hinnastonsa järjestelmään (A1) ja valitsee toimipaikan johon hinnasto liittyy, muokkaa aiemmin syöttämänsä hinnastoa tai poistaa aiemmin syöttämänsä hinnaston. 3. Yksityishammaslääkäri tarkistaa muutokset.. 4. Yksityishammaslääkäri hyväksyy muutokset tallettaviksi. 5. Yksityishammaslääkäri syöttää yritykseen liittyvän tilinumeron ja muita tarpeellisia tietoja, muokkaa aiemmin syöttämiään tietoja tai poistaa aiemmin syöttämiään tietoja. 6. Yksityishammaslääkäri tarkistaa muutokset. 7. Yksityishammaslääkäri hyväksyy muutokset tallettaviksi.
Vaihtoehtoiset kulut	A1. Yksityishammaslääkäri syöttää SFA10:n hinnan jonka jälkeen järjestelmä laskee automaattisesti muut hinnat
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
10.1	Palvelusetelijärjestelmään voi syöttää ja tallentaa yksityishammaslääkärien hinnastoja ja laskutustietoja		1
10.2	Hinnaston syötössä palvelusetelijärjestelmään voi käyttää SFA10 laskuria	Hammaslääkäriiliiton laskuri	1

Tulosta omavastuuerittely

Käyttötapaoksen otsikko	Tulosta omavastuuerittely
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapaoksen merkitys	Yksityishammaslääkäri tulostaa omavastuuerittelyn potilaalle tai itselleen
Alkuehdot	Yksityishammaslääkäri on kirjannut hoitotapahtuman tai useita hoitotapahtumia. (Käyttötapaus: Kirjaa annettu hoito)

Lopputulos	Omastuuerittely on tulostettu
Jälkiehdot	Tulosteelle tulleet omavastuut on merkitty järjestelmään jo aiemmin erittelylle tulleiksi.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksityishammaslääkäri valitsee tekemistään hoitotapahtumista ne, jotka hän haluaa omavastuuerittelylle. Järjestelmä näyttää myös mitkä toimenpiteet on aiemmin viety erittelylle. 2. Palvelusetelijärjestelmä muodostaa omavastuuerittelyn valituista hoitotapahtumista 3. Yksityishammaslääkäri tulostaa omavastuuerittelyn
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	-

Selaa teknistä rekisteriä

Käyttötapausten otsikko	Selaa teknistä rekisteriä
Toimija	Yksityishammaslääkäri
Käytettävä järjestelmä	Palvelusetelijärjestelmä
Käyttötapausten merkitys	Yksityishammaslääkäri voi katsoa tekemiään hoitokirjauksia.
Alkuehdot	Yksityishammaslääkäri on kirjannut hoitotapahtuman tai useita hoitotapahtumia. Yksityishammaslääkäri on kirjautunut palvelusetelijärjestelmään.
Lopputulos	Yksityishammaslääkäri näkee tekemänsä hoitokirjaukset.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yksityishammaslääkäri avaa näkymän tekemistään hoitotoimenpiteistä. 2. Yksityishammaslääkäri selaa tekemiään hoitotoimenpiteitä. Hän voi myös halutessaan lajitella listaa eri kriteerien mukaan, esim. potilaan, toimipaikan tai ajankohdan.
Vaihtoehtoiset kulut	-
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
12.1	Yksityishammaslääkäri voi lajitella hoitokirjauksiaan eri kriteerien mukaan.		1
12.2	Yksityishammaslääkäri saa nähdä vain omat hoitokirjauksensa		1
12.3	Myös terveyskeskuksen pääkäyttäjä voi selata teknistä rekisteriä, jolloin hän näkee kaikki oman kuntansa asiakkaiden hoitotiedot, mutta ei muiden kuntien asiakkaiden tietoja.		1

Sulje palveluseteli

Käyttötapauksen otsikko	Sulje palveluseteli
Toimija	Terveyskeskuksen pääkäyttäjä
Käytettävä järjestelmä	Perusjärjestelmä
Käyttötapauksen merkitys	Terveyskeskus sulkee avoimen palvelusetelin. Seteli voidaan sulkea, jos esimerkiksi sen voimassaoloaika on päättynyt tai asiakas on ilmoittanut, että setelin voi sulkea.
Alkuehdot	Syöte setelin sulkemiseen on tullut
Lopputulos	Palveluseteli on suljettu
Jälkiehdot	Palveluseteli ei ole muokattavissa. Perusjärjestelmässä voidaan ottaa raportti jossa näkyy suljetut palvelusetelit vs. avoimet sekä näihin kuluneet rahat.
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttäjä sulkee palvelusetelin (A1) 2. Seteli muuttuu passiiviseen tilaan järjestelmässä. Seteliä voi katsella perusjärjestelmässä, mutta siihen ei voi tehdä muokkauksia tai kirjauksia. 3. Palvelusetelillä jo tehdyt toimenpiteet jäävät odottamaan laskun muodostusta. 4. Mikäli setelillä on tekemättä jääneitä hoitotoimenpiteitä käyttäjältä kysytään luodaanko niistä uusi palveluseteli. (käyttötapaukseen "Luo palveluseteli")
Vaihtoehtoiset kulut	A1: Palveluseteli voi sulkeutua myös automaattisesti sen voimassaoloajan päätyttyä, kun hoitosuunnitelma on toteutettu tai jos asiakas muuttaa pois kunnasta.
Virhetapaukset	-

Käyttötapaukseen liittyvät vaatimukset:

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
13.1	Palveluseteli voidaan sulkea joko manuaalisesti tai automaattisesti		1
13.2	Manuaalisen sulkemisen yhteydessä perusjärjestelmä kysyy luodaanko jäljelle jääneistä toimenpiteistä uusi palveluseteli.		1
13.3	Perusjärjestelmä tarkistaa onko asiakas vielä kuntalainen sovituin väliajoin		1
13.4	Palvelusetelijärjestelmään tallentuu kopiot kunkin yksityishammaslääkärin tekemistä toimenpiteistä. Tiedot ovat ko. yksityishammaslääkärin nähtävissä palvelusetelijärjestelmässä, mutta eivät muokattavissa.	Tiedot säilytetään palvelusetelijärjestelmässä yhtä kauan kuin perusjärjestelmässä säilytetään normaaleja potilasasiakirjatietoja.	1

Selaa palveluntuottajia

Käyttötapauksen otsikko	Selaa palveluntuottajia
Toimija	Asiakas
Käyttötapauksen merkitys	Asiakas selaa palveluntuottajien (=yksityishammaslääkärit) listaa
Alkuehdot	
Lopputulos	Asiakkaalla on tietoa palvelusetelin vastaanottamispäätöksen tueksi. Asiakas voi valita haluamansa palveluntuottajan.
Jälkiehdot	
Perustapaus	<ol style="list-style-type: none"> Asiakas valitsee kunnan/alueen/alueen kunnan sisällä jonka palvelusetelipalveluntuottajaa hän etsii. Asiakas voi halutessaan vertailla palveluntuottajia eri kriteereillä <ol style="list-style-type: none"> Palveluntuottajan hinnasto Palveluntuottajan sijainti Asiakas voi tutkia portaalista löytyviä palveluseteliin yleisesti liittyviä tietoja ja ohjeita.
Vaihtoehtoiset kulut	
Virhetapaukset	

3.1.3 Muut vaatimukset

Tässä luvussa esitetyt ei-toiminnalliset vaatimukset liittyvät pääosin palvelusetelijärjestelmään. Näiden vaatimusten lisäksi ei-toiminnallisia vaatimuksia asetetaan myös arkkitehtuurin määrittelyssä.

Vaatimusten priorisoinnissa käytetään seuraavaa luokittelua:

1: Vaatimus on pakollinen

2: Vaatimus on tärkeä, mutta ei pakollinen

Käyttöliittymä ja käytettävyys

#	Vaatimus	Lisätiedot	Prioriteetti
91.1	Palvelusetelijärjestelmän tulee olla niin helppokäyttöinen, että ulkopuoliset terveystalvvelujen tuottajat (hammaslääkärit) pystyvät omalta osaltaan käyttämään sitä ilman käyttäjäkoulutusta		1
91.2	Palvelusetelijärjestelmä ei estä ulkopuolisen terveystalvveluntuottajan (hammaslääkäreiden) muiden järjestelmien samanaikaista käyttöä samassa työasemassa		1
91.3	Järjestelmää on voitava käyttää sekä suomen että ruotsin kielellä. Kielivalinta vaikuttaa kaikkiin palvelusetelijärjestelmässä näytettäviin käyttöliittymäteksteihin, järjestelmän antamiin ilmoituksiin, koodattuihin arvoihin ja valintalistoihin.		1
91.4	Käyttäjän on voitava itse valita, millä kielellä käyttää järjestelmää.		1

Tietoturva

#	Vaatimus	Lisätiedot	Prioriteetti
92.1	Potilastietojen tietoturva ei saa vaarantua (159/2007: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä)		1
92.2	Järjestelmän käytöstä on kerättävä lokitiedostoja. Määritellystä käytöstä on jäätävä riittävät lokimerkinnät, joiden perusteella käyttötapautuma voidaan myöhemmin jäljittää ja tehdyt toimenpiteet todentaa kiistämättömästi.		1
92.3	Järjestelmässä tulee olla mahdollisuus määritellä mitä lokiin tallentuu eri		2

tapauksista.

Kapasiteetti ja skaalattavuus

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
93.1	Palvelusetelijärjestelmään haetaan ensimmäisessä vaiheessa keskimäärin 50 palveluseteliä päivässä.	Taustatietona käytettiin Helsingin arvioitua myönnettyjen palvelusetelien määrää (noin 10.000 kpl/vuosi). Vantaan volyymi vastaavasti noin 4.000 kpl/vuosi.	1
93.2	Palvelusetelijärjestelmää käyttää ensimmäisessä vaiheessa alle 1.000 yksityishammaslääkäriä.		1
93.3	Palvelusetelijärjestelmän kapasiteettia on voitava lisätä käyttäjien ja palvelusetelien määrän kasvessa.	Ratkaisu voidaan ottaa käyttöön myös muissa kunnissa ajan myötä. Palvelusetelijärjestelmän toiminnallisuutta voidaan laajentaa suun terveydenhuollosta myös muille palvelualueille.	1
93.4	Jokaiseen palveluseteliin voi liittyä röntgenkuva. Yhden kuvan koko on arviolta 2-4 Mb.		1

Saatavuus

#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
94.1	Järjestelmän on oltava käytettävissä 24 h / vrk vuoden jokaisena päivänä.		1

Siirrettävyys

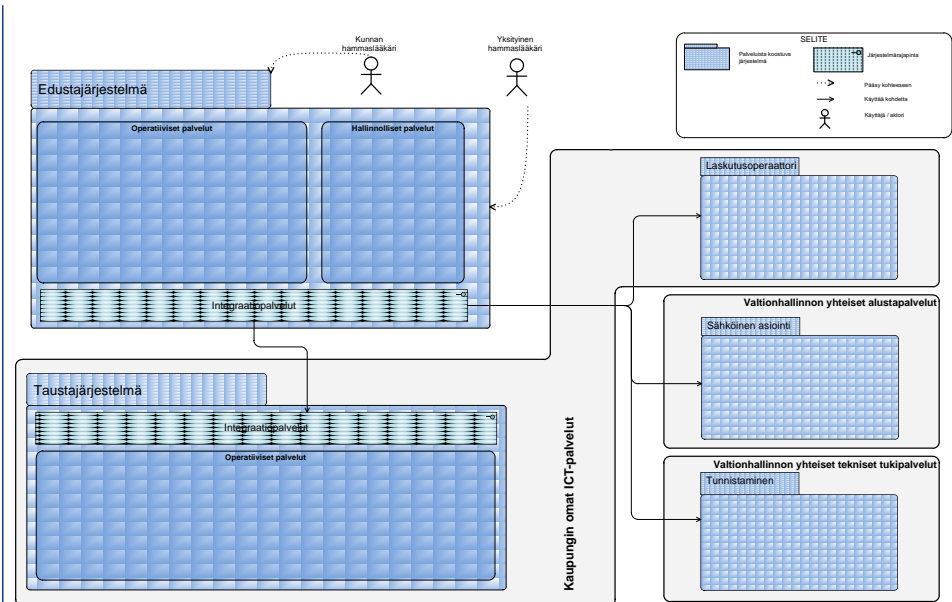
#	Vaatus	Lisätiedot	Prioriteetti
95.1	Palvelusetelijärjestelmä ei tarvitse erillisiä asennuksia yksityisten palveluntuottajien (hammaslääkäreiden) työasemiin. Poikkeuksena mahdolliset Valvira-toimikortin vaatimat asennukset.		1
95.2	Tuettuja selaimia on oltava vähintään Internet Explorer 7 tai uudempi ja Firefox 2 tai uudempi		

3.2 Suun terveydenhuollon sähköisen palvelusetelin arkkitehtuurikuvaus

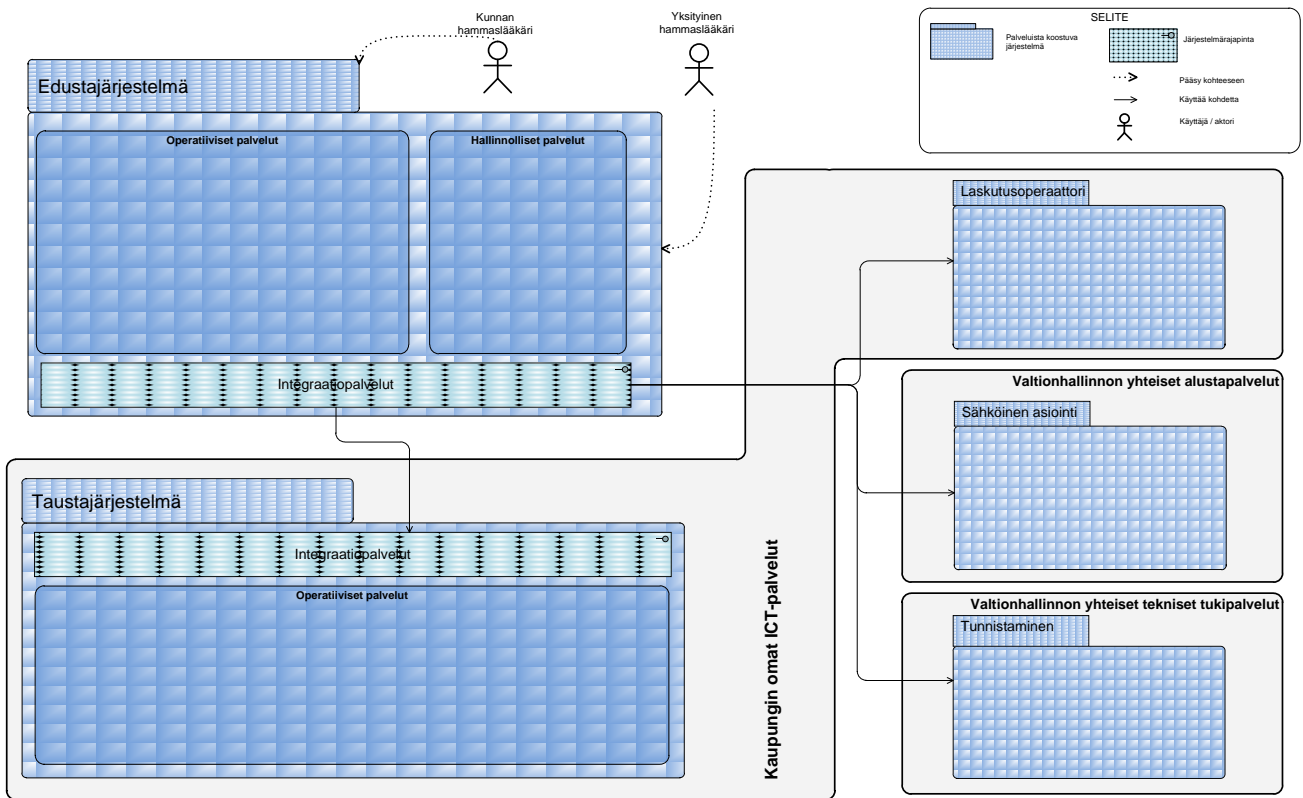
3.2.1 Looginen arkkitehtuuri

Looginen arkkitehtuuri kuvaa arkkitehtuurin osakokonaisuudet joihin palvelut myöhemmin jaetaan

- Edustajajärjestelmä jakautuu hallinnollisiin ja operatiivisiin palveluihin sekä integraatiokerroksen palveluihin
- Hallinnolliset palvelut sisältävät järjestelmän seurannan, raportoinnin ja yleisen hallinnon palvelut (kuten laskutus)
- Operatiiviset palvelut ovat palveluja joilla käsitellään päivittäisessä toiminnassa palveluseteliin liittyviä toimintoja.
- Ulkopuoliset toimijat ovat laskutusoperaattori sekä valtionhallinnon tarjoamat yleispalvelut.



Arkkitehtuurin uudistuksen onnistumisen kannalta on äärimmäisen tärkeää, että tulevat toteuttamisvaiheet johdetaan edelleen liiketoimintälähtöisesti ja kokonaisnäköyksen mukaisesti

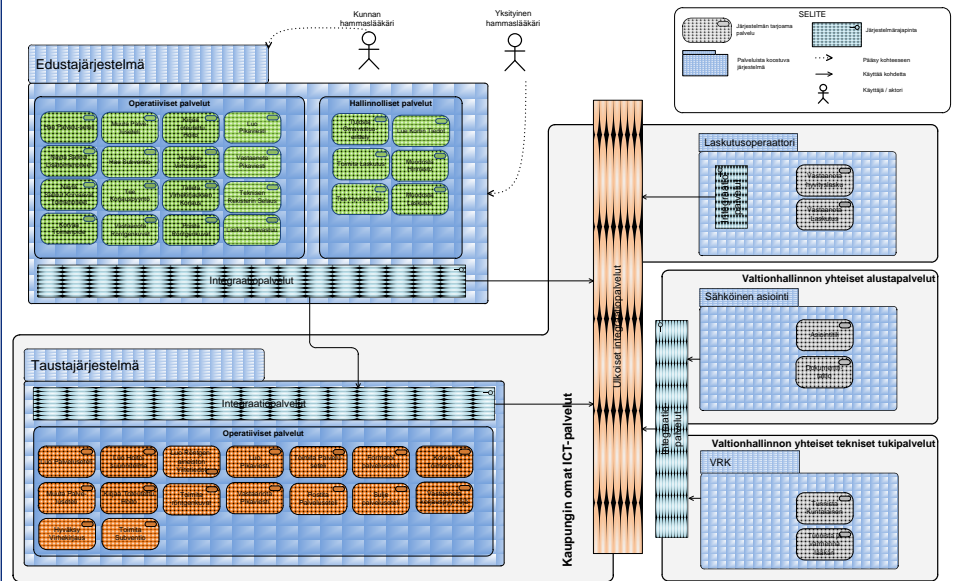


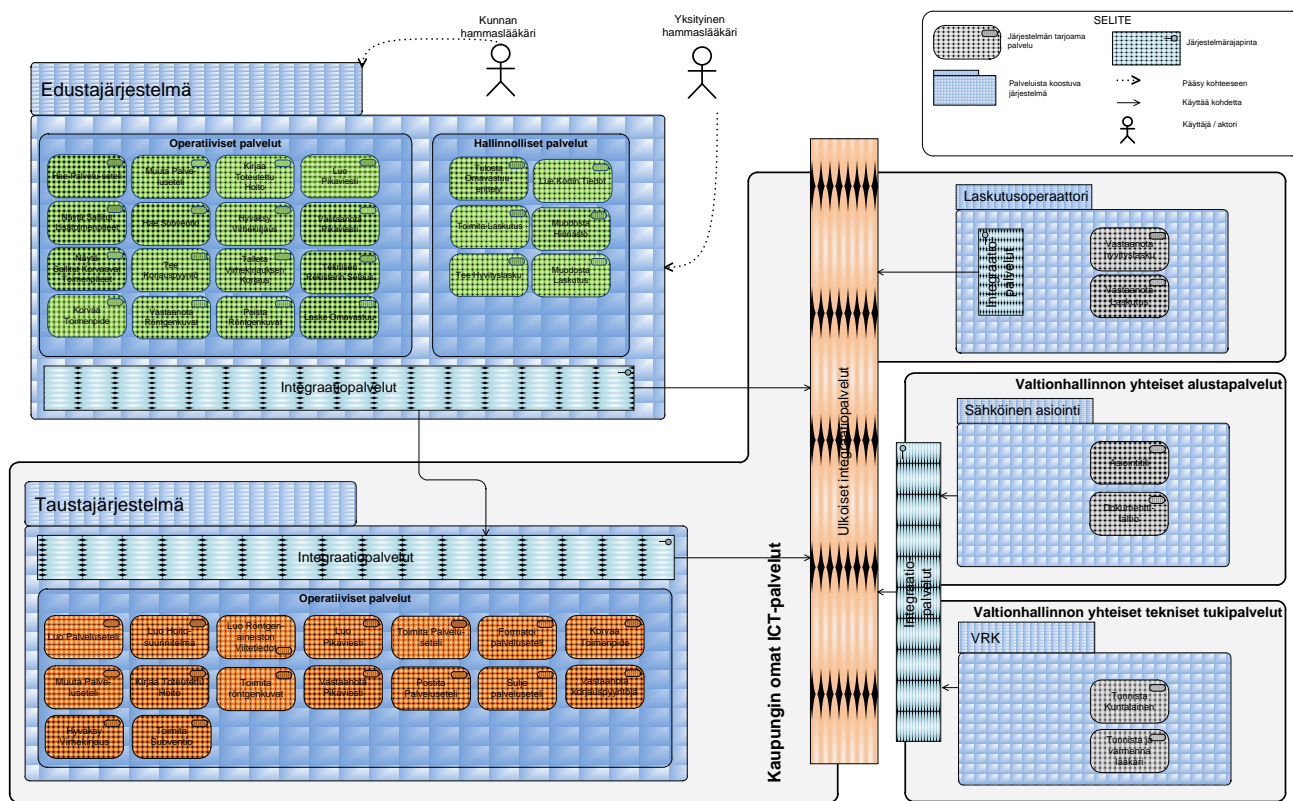
Kuvat 34-35 Loginen arkkitehtuuri

3.2.2 Palveluarkkitehtuuri

Palveluarkkitehtuuri täydentää loogisen arkkitehtuurin eri toiminnallisten alueiden yksittäisillä palveluilla

- Hallinnolliset palvelut sisältävät omavastuiden laskentaa ja erittelyyn, korttien tietojen, laskituksen ja hinnastojen muodostamisen palvelut.
- Operatiiviset palvelut ovat kaikki palvelut joilla palveluselejä myönnetään, hyväksytään ja käsitellään.
- Taustajärjestelmästä tulee löytyä edustajajärjestelmän palveluja vastaavat palvelut joilla tiedot talletetaan taustajärjestelmään.
- Julkiset yleispalvelut sisältävät tunnistamisen, kansalaisen asioinnin sekä laskituksen toimijoiden palvelut.
- Integraatiopalveilla huolehditaan tiedonvälityksestä Vantaan ja julkisten toimijoiden sekä taustajärjestelmän välillä.



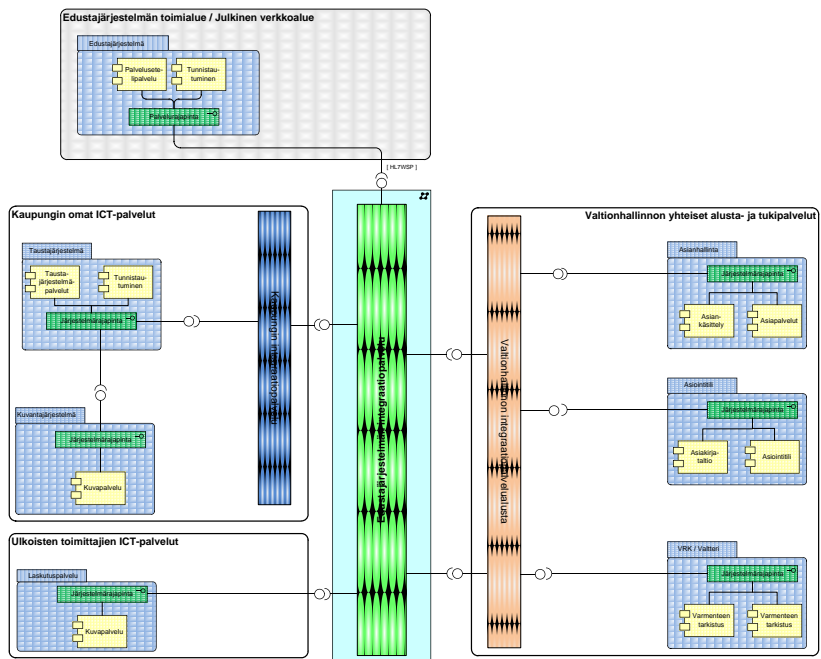


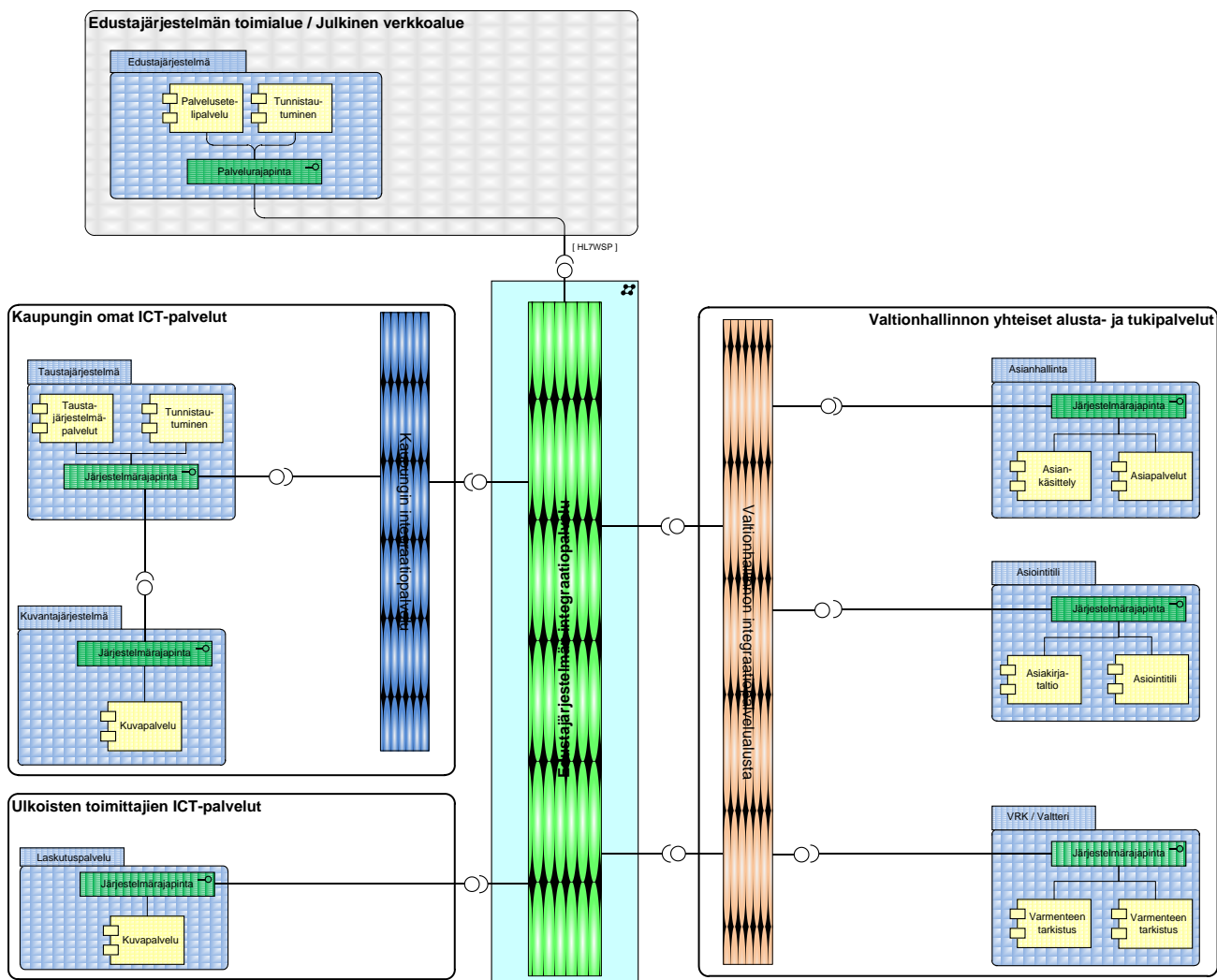
Kuvat 36-37 Palveluarkkitehtuuri

3.2.3 Looginen integraatioarkkitehtuuri

Looginen integraatioarkkitehtuuri esittää eri toimijoilta edellytettävät integraatiopalvelut.

- Looginen integraatioarkkitehtuuri kuvaa eri järjestelmän toimijoiden välillä edellytettävät integraatiokokonaisuudet.
- Kaupungilta, edustajajärjestelmältä sekä valtionhallinnolta edellytetään kyvykkyyttä ottaa vastaan ja asianmukaisesti käsitellä viestipohjaista tietoliikennettä kaikkien viestien riittävän seurannan ja käsittelyn varmistamiseksi.



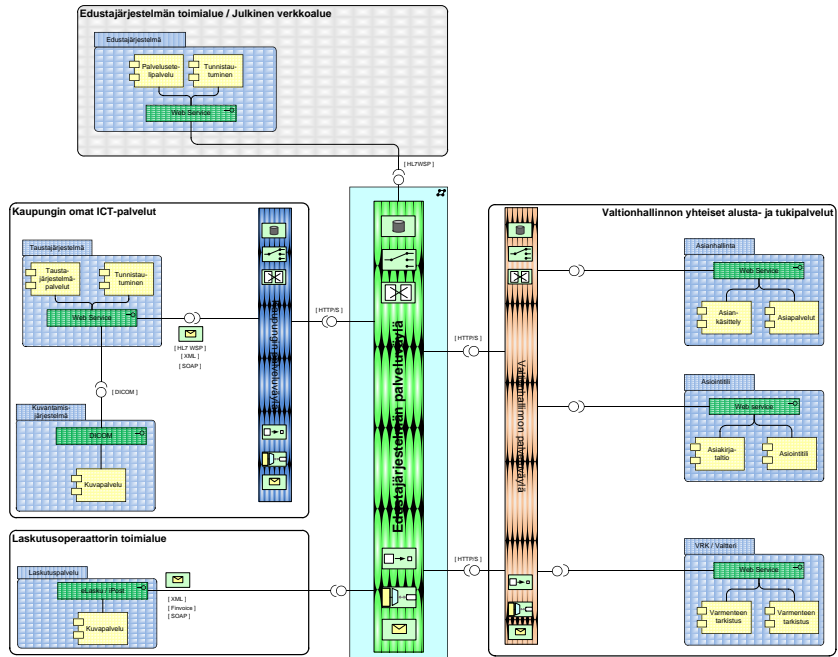


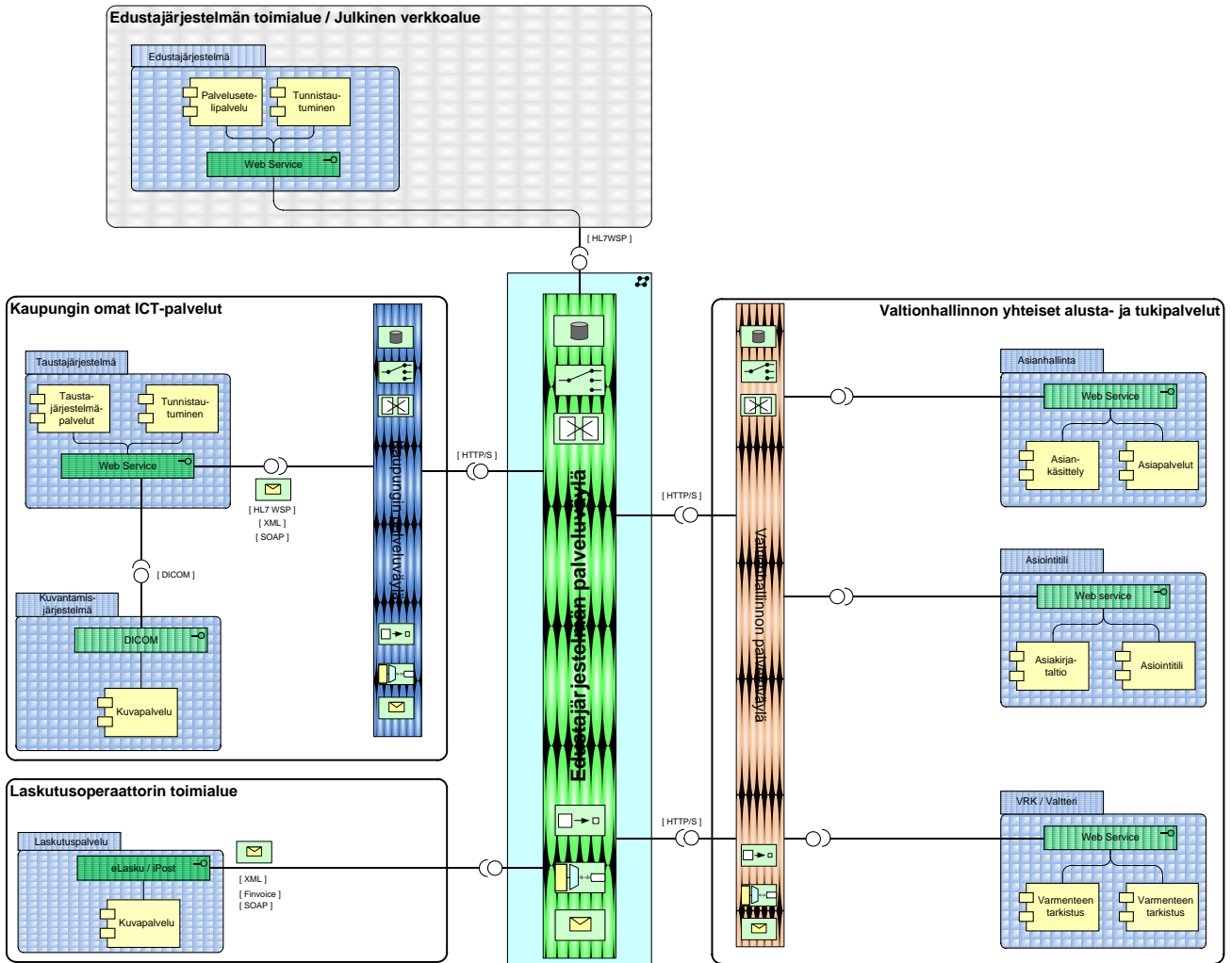
Kuvat 38-39 Loginen integraatioarkkitehtuuri

3.2.4 Fyysinen integraatioarkkitehtuuri

Looginen integraatioarkkitehtuuri esittää eri toimijoilta edellytettävät integraatiopalvelut.

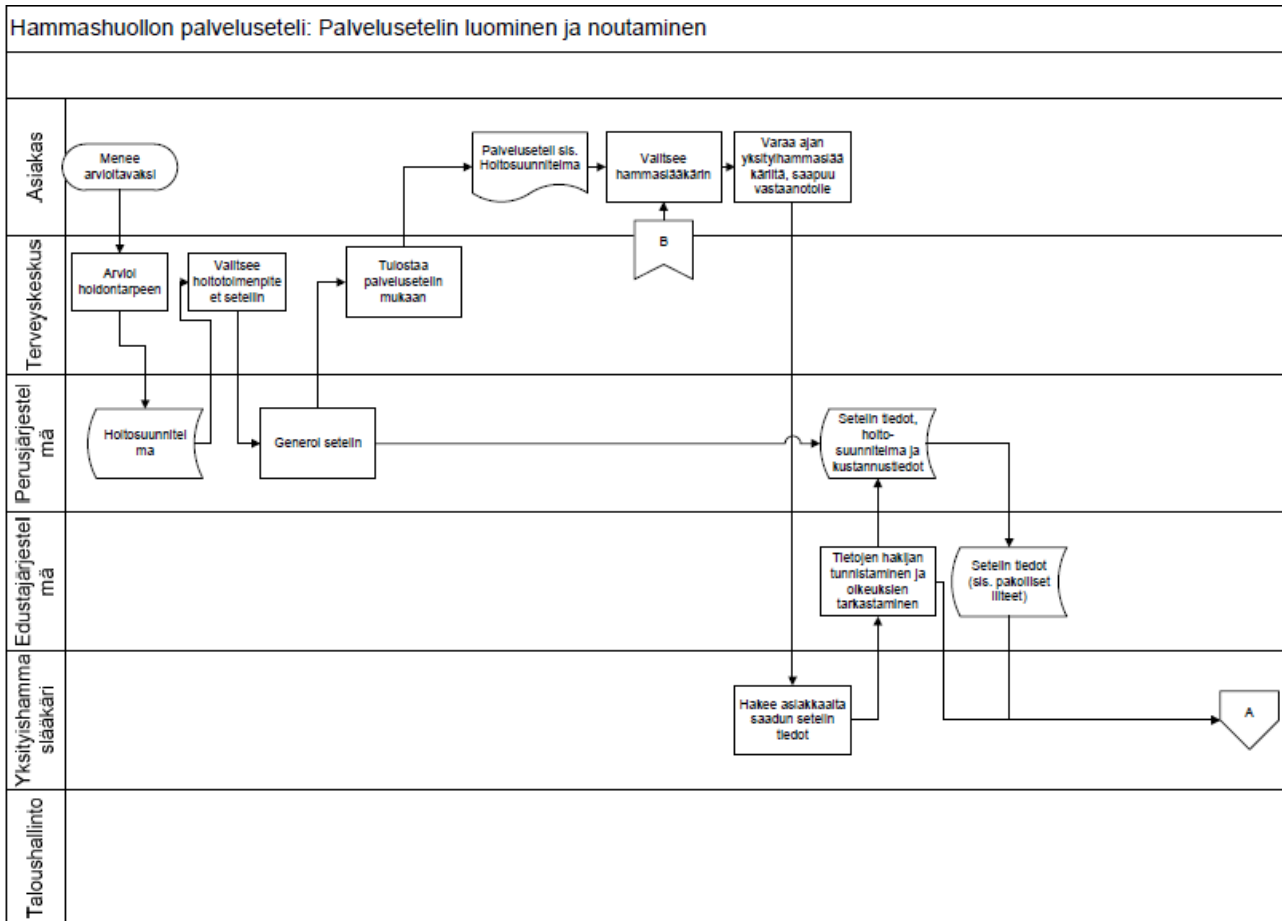
- Fyysinen integraatioarkkitehtuuri jalostaa edellisessä kuvauksessa kuvatut integraation toiminnalliset kokonaisuudet teknisen tason integraatiokomponentteina.
- Integraatiopalvelut toteutetaan arkkitehtuurissa eri toimijoiden palveluväyläratkaisulla
- Kunkin palveluväylän tulee toteuttaa viestien seurannan, jäljittämisen sekä käsittelyn mahdollistamiseksi seuraavat integraatiomekanismit
 - Viestien käsittely (transformaatiot, yhdistämiset)
 - Viestien audit trail
 - Viestien payloadin kuoruttaminen siirtoeroksen standardeille (Web Service, SOAP ym.)
- Integraation tiedonsiirtostandardeina käytetään salattua http-liikennettä ja WS standardeja.



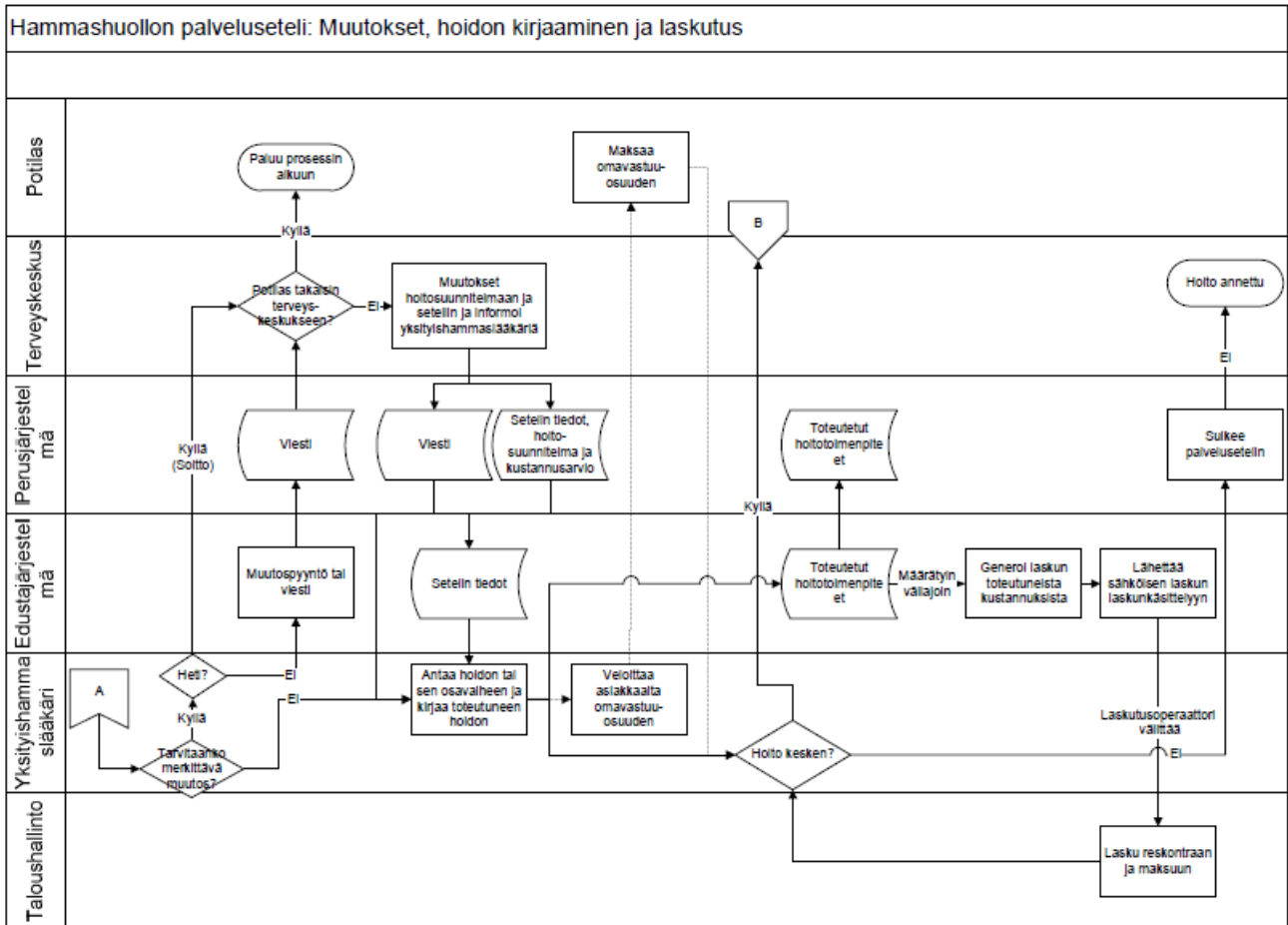


Kuvat 40-41 Fyysinen integraatioarkkitehtuuri

3.3 Suun terveydenhuollon sähköisen palvelusetelin tavoiteprosessi

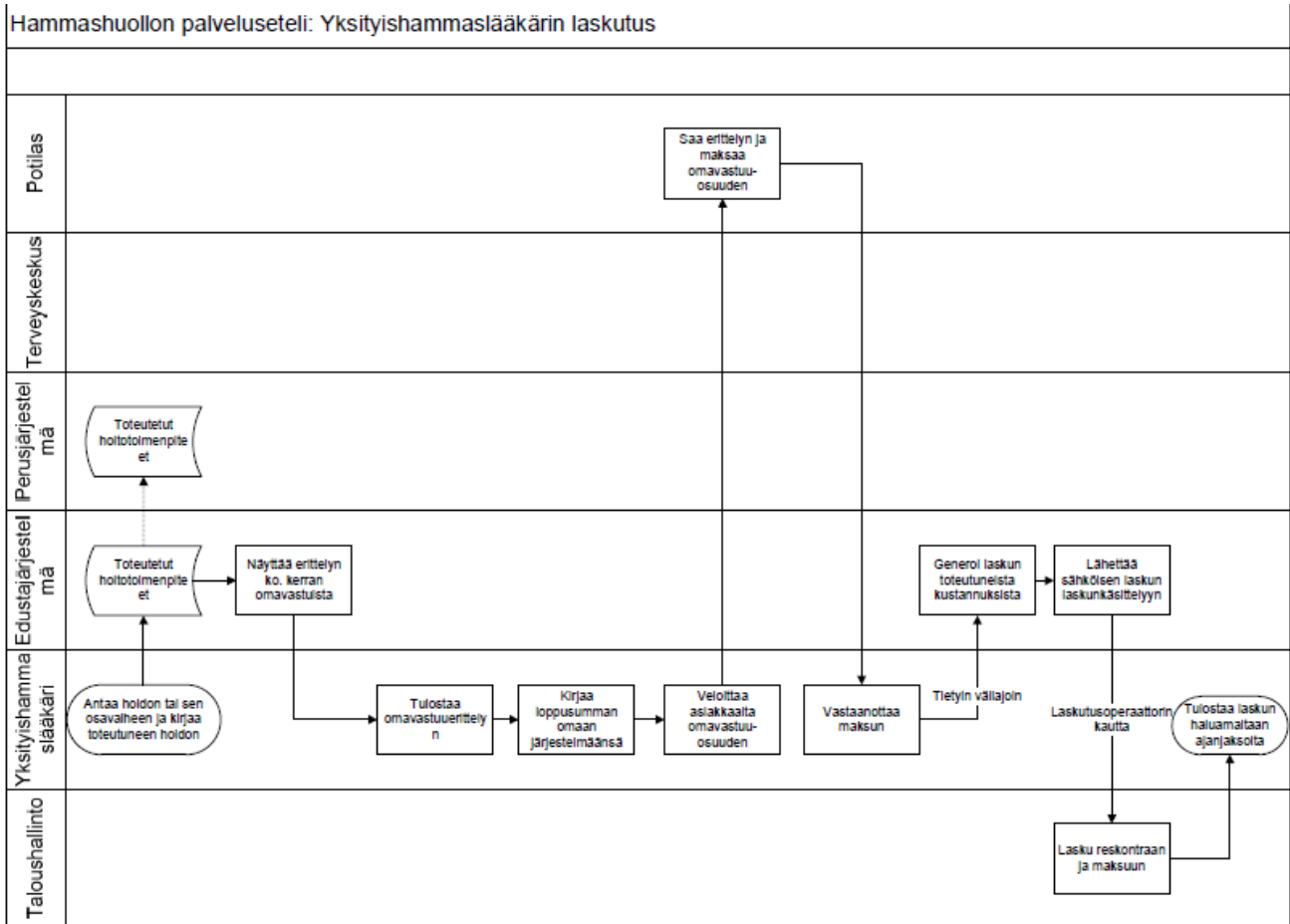


Kuvat 42 Hammashuollon palvelusetelin luominen ja noutaminen

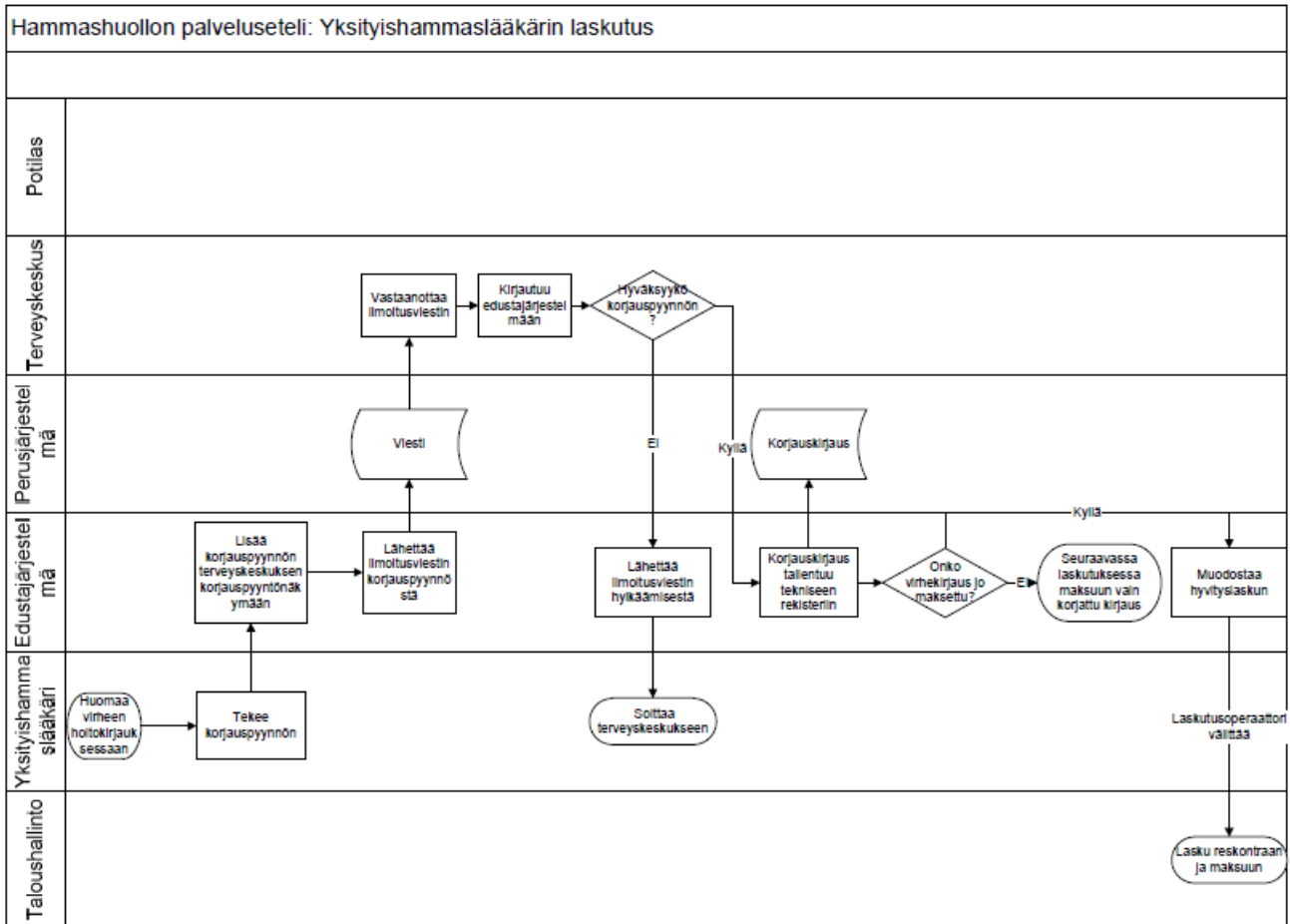


Kuvat 43 Hammashuollon palvelusetelin muutokset, hoidon kirjaaminen ja laskutus

3.4 Yksityishammaslääkärin laskutuksen tavoiteprosessi



Kuvat 44 Hammashuollon palveluseteli: Yksityishammaslääkärin laskutus



Kuvat 45 Hammashuollon palveluseteli: Yksityishammaslääkärin laskutus