

Selvitys palvelusetelin käyttöönotosta

Kevät 2011

Eeva Juntunen

Sisällysluettelo

Esipuhe	3
Tiivistelmä	4
Summary	5
Johdanto	6
1 Selvityksen toteuttaminen	7
1.1 Palveluiden jakaantuminen selvityksessä	8
1.2 Haastattelukysymykset	9
2 Havaintoja ja johtopäätöksiä	10
2.1 Asiakkaan valinnanvapaus	10
2.2 Palvelumarkkinat	10
2.3 Hinnoittelu	11
2.4 Palvelusetelin arvon määrittäminen	11
2.5 Muita huomioita	11
3 Haastattelutulokset	13
3.1 Terveyspalvelut	13
Erikoissairaanhoido	13
Perusterveydenhuolto	20
Suun terveys	27
Kuntoutus	36
3.2 Sosiaalipalvelut	43
Vammaispalvelut	43
Vanhuspalvelut	48
3.3 Lasten päivähoitopalvelut	74
Haastelteltujen yhteystiedot	82
Palvelusetelijärjestelmään liittyviä määritelmiä	84

Esipuhe

Koko Sitran toimintaa ohjaavana visiona on toimia hyvinvointia luovien "systeemisten muutosten" mahdollistajana. Sitran Kuntaohjelman näkökulmasta palvelusetelit ovat juuri tuollainen muutos: laaja-alainen muutos kuntalaisten palvelujen tuotannossa.

Sitran Kuntaohjelman palvelusetelihankkeen tavoitteena on palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tähän pyritään tekemällä konkreettisia toimenpiteitä, kokeiluja ja ratkaisuja kuntien kanssa..

Palvelusetelihankkeen tavoitteena on myös kansalaisten integroiminen mukaan kehittämään palvelusetelin ja palveluittensa sovellettavuutta ja toimintamalleja. Perinteinen viestintä, kuten Sitran selvityksiä -sarja, toimii palvelusetelihankkeen toimenpiteiden, kokeilujen ja ratkaisujen yhtenä viestintäkanavana. Nämä selvitykset ovat saatavilla sähköisesti Kuntaohjelman verkkosivujen (www.sitra.fi/kunta) Julkaisut-sivulta samoin kuin palvelusetelihankkeen eri yhteisöllisten kanavien pääsivun www.sitra.fi/palveluseteli kautta.

Kansalaiset voivat kommentoida ja tehdä ehdotuksia Sitran selvityksiä -sarjan julkaisujen innoittamina näillä sivustoilla ja palvelusetelihankkeen ympärille organisoidussa sosiaalisessa mediassa.

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

Johtava asiantuntija
Tuomo Melin
Kuntaohjelma
Sitra

Tiivistelmä

Tämä selvitys kuvaa vuoden 2011 alun palvelusetelien käyttöönoton tilannetta 30 kunnassa ja kuntayhtymässä. Kohdekunnat valittiin Kuntaliiton ja Sitran tekemän Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa ja kuntayhtymissä -kuntakyselyn pohjalta. Työ toteutettiin haastattelemalla kuntaorganisaatioiden sosiaali- ja terveystoimialojen asiantuntijoita.

Mukana selvityksessä on palvelusetelillä järjestettäviä palveluita terveydenhuollon, kuntoutuksen, vammais- ja vanhuspalveluiden sekä lasten päivähoidon piiristä.

Selvityksessä kuvataan, millaisia hinnoittelumalleja eri palveluissa on otettu käyttöön sekä mitä tekijöitä on otettu huomioon palvelusetelin käyttöönotossa.

Keskeiset havainnot liittyvät:

- Asiakkaan valinnanvapauden lisäämiseen palvelusetelin käytön avulla
 - Hinnoittelumallin valintaan
 - Palvelusetelin arvon määrittämiseen
 - Palvelumarkkinoiden toimivuuteen
 - Seudullisen yhteistyön merkitykseen
 - Sähköisten järjestelmien toimivuuteen palvelusetelin käytössä.
-

Summary

This report gathers and represents information of the use of service vouchers in Finnish public health and social services. It is conducted by interviewing 30 municipalities and federations of municipalities. These organizations were selected after a comprehensive study made by Sitra, the Finnish Innovation Fund and the Association of Finnish Local and Regional Authorities in beginning of 2011 concerning the implementation of service vouchers in Finland.

Public services offered by service voucher within primary health care, special health care, rehabilitation, disabled people, elderly people and children's day care are included in the report.

The focus is to clarify what kind of pricing models have been used and which factors affect the implementation process in municipalities.

Core findings include the following subjects:

- Freedom of choice
 - Pricing model
 - The value of the service voucher
 - Competition on service markets
 - Collaboration over municipality borders
 - Electronic systems
-

Johdanto

Tässä julkaisussa kuvataan palvelusetelin käyttöönoton etenemistä ja käytössä olevia palvelusetelin hinnoittelumalleja.

Selvitys perustuu vuoden 2011 alussa Kuntaliiton ja Sitran tekemään kuntakyselyyn palvelusetelin käyttöönotosta kunnissa ja kuntayhtymissä. Tehdyn kyselyn pohjalta valitut kunnat ja kuntayhtymät kertoivat palvelusetelin käyttöönotosta omassa kunnassaan tai alueellaan keväällä 2011.

Selvitys tehtiin haastattelemalla maalisi- ja huhtikuun aikana kaikkiaan 31 asiantuntijaa sosiaali- ja terveystoimialoilta. Tarkoituksena oli koostaa käytännönläheinen katsaus palvelusetelin käyttöönoton ratkaisuihin kaikille asiasta kiinnostuneille. Selvitykseen valituilla kuntaorganisaatioilla on kokemusta erilaisten palveluiden järjestämisestä palvelusetelillä; osalla kokemusta on jo ns. ensimmäisestä aallosta eli vuoden 2004 alusta voimaan tulleen palvelusetelilain ajoilta asti. Palvelusetelin käyttöönoton läpimurto tapahtui kuitenkin vuoden 2009 voimaan tulleen uudistetun lain myötä.

Kiitokset tämän selvityksen syntymisestä kuuluvat haastatteluihin osallistuneille, innostuneille ja kiinnostuneille sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille.

1 Selvityksen toteuttaminen

Haastattelut toteutettiin puhelimitse maalisi- ja huhtikuussa. Sitran ja Kuntaliiton tekemän kuntakyselyn pohjalta otettiin yhteyttä kyselyyn vastanneisiin sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntijoihin. Asiantuntijat kuvasivat toimintamallit, tehdyt ratkaisut ja vielä jäljellä olevat avoimet kysymykset kuvattiin selkeästi. Selvityksessä mukana olevien kuntien ja kuntayhtymien yhteyshenkilöiden lista on tämän julkaisun lopussa.

Selvityksessä palvelut luokiteltiin terveys-, kuntoutus-, sosiaali- ja lasten päivähoitopalveluihin. Vaikka monilla kunnilla on jo useita eri palveluita palvelusetelin piirissä, pyrittiin selvityksessä keskittymään aina yhteen palveluun per kunta tai kuntayhtymä.

Yksi palvelusetelin käyttöönoton keskeisiä kysymyksiä on miten palvelusetelin arvo määritellään ja miten palvelu hinnoitellaan. Tässä selvityksessä keskeisiä kysymyksiä ovat lisäksi:

- Kuinka varmistaa asiakkaalle maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden kohtuullisuus?
 - Miten palveluiden laadun seuraaminen ja arviointi voidaan järjestää palvelusetelijärjestelmässä?
 - Miten markkinoiden toimivuus tulisi ottaa huomioon ja miten siihen voi vaikuttaa?
 - Miten asiakkaan valinnanvapauden tukeminen toteutuu?
 - Miten sähköiset järjestelmät vaikuttavat palvelusetelijärjestelmän käyttöönottoon, toimivuuteen ja kehittämiseen?
-

1.1 Palveluiden jakaantuminen selvityksessä

Selvityksessä mukana olleet palvelut olivat kuntaorganisaatioittain seuraavat:

Palvelu	Kunnat
Terveystieteiden ja kuntoutuksen palvelut:	
Erikoissairaanhoido	Helsingin kaupunki Kuusamon kunta Ylöjärven kaupunki
Perusterveydenhuolto	Joensuun kaupunki Kiimingin kunta Peruspalvelukuntayhtymä Oiva
Suun terveys	Helsingin kaupunki Tampereen kaupunki Vantaan kaupunki Ylöjärven kaupunki
Kuntoutus	Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) Lahden kaupunki Peruspalvelukuntayhtymä Selänne
Sosiaalipalvelut:	
Vammaispalvelut	Espoon kaupunki Laukaan kunta
Vanhuspalvelut	Haminan kaupunki Imatran kaupunki Jyväskylän seutu (Jykes) Kainuun maakuntakuntayhtymä Kemin kaupunki Lahden kaupunki Mikkelin seutu (Miset) Salon kaupunki Seinäjoen kaupunki Tampereen kaupunki
Lasten päivähoitopalvelut:	
Päivähoito	Helsingin kaupunki Liedon kunta Siilinjärven kunta

1.2 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset oli jaettu kahdeksaan kategoriaan:

1. Perustiedot palvelusetelin käyttöönotosta ja määrästä
2. Valittu hinnoittelumalli, palvelusetelin arvon asettaminen ja kustannusten arviointi
3. Palveluntuottajien hyväksyminen
4. Asiakkaan omavastuuosuus
5. Asiakaspalaute ja prosessi
6. Tietojärjestelmät palveluseteliä tukemassa
7. Tiedottaminen asiakkaille ja palveluntuottajille
8. Kohdepalvelun markkinatilanne

Lisäksi kysyttiin, onko kunta tai kuntayhtymä ilmoittanut palvelun todellisen hinnan asiakasmaksulaskussa.

2 Havaintoja ja johtopäätöksiä

Seuraavissa kappaleissa on esitetty palvelusetelin käyttöönoton keskeisiä osa-alueita.

2.1 Asiakkaan valinnanvapaus

Valinnanvapauden edistäminen on yksi palvelusetelilain tavoitteista. Osa haastatelluista kuntaorganisaatioista ilmoitti valinnanvapauden edistämisen olevan tärkein syy palvelusetelijärjestelmän käyttöönotolle. Asiakkaalla on oikeus valita sellainen hoito tai palvelu, joka hänelle parhaiten sopii. Kriteerejä voivat olla palvelupaikan valinta, hoitavan lääkärin valinta tai hoidon ajankohta. Valinnanvapauden jatkuva lisääminen nostettiin useammassa kuntaorganisaatiossa ykköstavoitteeksi, jota kohden tulee pyrkiä.

Kunnan taloudellisten ja teknisten järjestelmäratkaisujen tulee tukea asiakkaan mahdollisuuksia valita. Asiakkaiden tulee myös tietää riittävästi palvelusetelijärjestelmästä, palveluntarjoajista, hintatasosta, palvelun sisällöstä ja laadusta. Valinnan mahdollisuus nähtiin kunnissa tärkeänä myös sen vuoksi, että monissa palveluissa tarpeet lisääntyvät väestön vanhetessa. Tarvitaan erilaisia vaihtoehtoja palveluiden järjestämiseksi ja tuottamiseksi.

Valinnanvapautta ja järjestelmän tuomia mahdollisia taloudellisia säästöjä ei sinällään juurikaan rinnastettu, koska nähtiin, että palvelusetelijärjestelmän alkuvaiheessa varsinaisia säästöjä on vaikea saavuttaa. Tämä johtuu lisääntyneistä hallinnollisista tehtävistä mm. hyväksymismenettelyssä ja manuaalisesta työstä asiakas- ja laskutustietojen käsittelyssä sähköisten järjestelmien puuttuessa.

2.2 Palvelumarkkinat

Useimmissa kunnissa palveluntuottajia on monia, jolloin markkinat toimivat ja asiakkaan valinnanvapaus toteutuu.

Kunnat tekevät yhteistyötä alueellisesti esimerkiksi palveluntuottajien hyväksymisprosessin ja -kriteerien yhdenmukaistamiseksi. Tällä tavoin luodaan palveluntuottajalle tasaveroiset mahdollisuudet hakeutua tuottajaksi useamman kunnan alueelle. Kunnat pyrkivät kertomaan aikeistaan mahdollisimman aikaisin palveluntuottajille järjestämällä info-tilaisuuksia sekä julkaisemalla materiaalia palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottajiin pidetään yhteyttä yleensä säännöllisesti ja monissa kunnissa on nimitetty yhteyshenkilö palveluntuottajille. Palveluntuottajien kehittämisehdotuksia otetaan kunnissa mielellään vastaan.

2.3 Hinnoittelu

Palvelusetelijärjestelmässä palvelun hankinta on asiakkaan tehtävä. Kuntaorganisaation tulee päättää millaista hinnoittelumallia kyseisessä palvelussa käytetään. Tasasuuruisen tai tulosidonnaisen mallin valintaa ohjaa pääsääntöisesti palvelun laatu siten, että sosiaalipalveluiden palveluseteli on tulosidonnainen ja terveystalveluiden tasasuuruinen. Palvelun hinnan voi antaa muodostua vapaasti markkinoilla tai kunta voi asettaa hintakaton palvelulle. Hinta voi myös muodostua palveluiden kilpailuttamisen kautta.

Valitun hinnoittelumallin tulee olla sellainen, että se kohtelee palveluntuottajia tasapuolisesti yrityksen koosta riippumatta.

Haastattelujen pohjalta esiin nousivat seuraavat hinnoitteluun liittyvät asiat:

- Hinnoittelupäätöksiä on tehty vanhoihin ostopalvelusopimuksiin perustuen.
- Hintavertailua on tehty mm. sairaanhoitopiirin tai muiden julkisten toimijoiden välillä.
- Oman tuotannon hintaa on ollut vaikea arvioida.
- Kunnan palvelutuotannon tuotteistaminen tuki hinnoittelua.
- Palveluntuottajia on edelleen kilpailutettu. Kilpailutuksen tuloksena palvelun tuottajalla on mahdollisuus toimia sekä ostopalvelu- että palvelusetelituottajana (kilpailutuksen kriteerinä kokonaistaloudellinen edullisuus).

2.4 Palvelusetelin arvon määrittäminen

Palvelusetelin arvon asettaminen on sekä taloudellinen että periaatteellinen kysymys. Tarkoituksena on tarjota kaikille kuntalaisille yhtäläinen mahdollisuus palvelusetelin käyttöön. Monessa kunnassa vertailtiin asiakkaan palvelusetelin omavastuuosuutta ja asiakasmaksua pyrkimyksenä asettaa omavastuuosuus lähelle asiakasmaksun suuruutta. Arvoa tarkasteltaessa esiin nousi mm, että tällä hetkellä palvelusetelijärjestelmää käytetään usein tasaamaan kysyntähuippuja, ja toistaiseksi myönnettyjen setelien määrä on pieni palvelutarpeeseen nähden.

2.5 Muita huomioita

Kunnat ovat lähteneet rohkeasti pilotoimaan palveluseteleitä, mutta järjestelmän vakiintumista uhkaa mm. epätietoisuus sähköisten järjestelmien tulevaisuudesta.

Palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto on tuonut mukanaan seuraavia asioita:

- Aktiivinen yhteistyö tuottajien kanssa on lisääntynyt. Palveluntuottajan hyväksymiskriteereihin on eräissä kunnissa sisällytetty osallistumisvelvoite kunnan järjestämiin koulutuksiin ja muihin yhteisiin tilaisuuksiin.
- Seudullinen yhteistyö on yhtenäistänyt hyväksymiskriteerejä ja palveluntuottajien toimintaedellytyksiä alueellisesti.

- Kunta voi tarjota tiettyjä järjestelmäpalveluita tuottajien käyttöön; esimerkiksi laskutusohjelmaa on joissain kunnissa tarjottu ilmaiseksi myös tuottajille.
 - Kunnissa on pohdittu, että kuluttaja-asiamies voidaan ottaa mukaan palveluiden laadun kehittämiseen.
 - Asiakastytyväisyyskyselyiden merkitys on lisääntynyt. Kyselyiden tulokset halutaan julkistaa toiminnan edelleen kehittämiseksi.
-

3 Haastattelutulokset

Kunnat ja kuntayhtymät on esitetty aakkosjärjestyksessä palveluittain.

3.1 Terveyspalvelut

Erikoissairaanhoito

Erikoissairaanhoito Helsingin kaupunki; Psykoterapia	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Helsingin terveyskeskuksessa on meneillään 3 palvelusetelipilottia: <ul style="list-style-type: none"> • suun terveydenhuolto (ks. Seija Hiekkasen vastaukset), lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapia ja kolonoskopia (paksusuolen tähytys) • psykoterapia ja kolonoskopia kuuluvat erikoissairaanhoitoon ja suun terveydenhuolto perusterveydenhuoltoon.
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?	Palvelusetelipiloteilla ei ole erillistä budjettia tai erillistä ylimääräistä määrärahaa. Palvelusetelit rahoitetaan kunkin osaston budjetista, ostopalveluun varustusta määrärahasta eli osa ostopalvelusta toteutuu palvelusetelitoimintana.
Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Alustava arvio psykoterapian palvelusetelikustannuksista v. 2011 on n. 40 000€ ja kolonoskopian osalta n. 100 000€
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Palvelusetelit ovat kaikissa yllämainituissa palveluissa tasasuuruisia ja toimenpidekohtaisia.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Lautakunta ei ole asettanut hintakattoa. Hinnoitteluun on asetettu tiettyjä ehtoja, esimerkiksi palvelusetelituottajan pitää pystyä tarjoamaan samalla hinnalla koko myönnetty terapia jakso (esimerkiksi 1-2 vuotta), setelissä kerrotaan kuinka monta käyntikertaa se sisältää, kauanko se on voimassa sekä millaista terapiaa ja kuinka monta kertaa sillä hankitaan. Asiakkaan omavastuukattoa ei ole asetettu. Palveluntuottajan sitouduttava hintaan kunnes tulee uusi ilmoittautuminen. Tuottajat voivat ilmoittautua puolen vuoden kuluttua uudelleen ja tarkistaa näin myös hintaa. Tuottajan on kuitenkin sitouduttava sovittuun hintaan aloitetun hoidon osalta (ei voi muuttaa puolen vuoden välein).
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Kukin yksikkö on tehnyt omat laskelmat, jotka perustuvat oman toiminnan kustannusten selvittämiseen. Niissä on huomioitu mm. tila- ja investointikustannukset. Suun terveydenhuollossa on selvitetty erityisen yksityiskohtaisesti oman toiminnan hinnat (käytetty ns. kello kalle – toiminto). Kaikki yksiköt ovat arvioineet hintaan n. 10 % hallinnollisen työn osuuden palvelusetelitoiminnalle ja se on vähennetty palvelusetelin arvosta. Psykoterapiassa setelin arvo riippuu terapian vaativuustasosta (joita 3), kuinka monta käyntikertaa se sisältää ja mikä terapia on kyseessä.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Palveluseteli kattaa hoitosuunnitelman mukaisen hoidon / toimenpiteet. On mahdollista tehdä lisäostoja. Ne jäävät asiakkaan ja palveluntuottajan välisiksi. Mikäli on hammaslääketieteellinen peruste, voidaan arvoa muuttaa suoraan.

Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	<p>Palveluntuottajalla on mahdollisuus reagoida esimerkiksi liian korkeaan hintaansa tekemällä uusi ilmoittautuminen, jossa uudet hinnat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kolonoskopiassa näyttää olevan hintahaitaria. Palvelusetelin arvo on 390 € ja omavastuuosuus voi olla lähes saman summan verran jollain tuottajilla. Terveyskeskuksen Web sivuilla on hintalaskuri (suun terveydenhuolto) ja taulukko hinnoista ja omavastuista, jotta asiakas pystyy jotenkin vertaamaan tarvitsemiensa palvelujen kustannuksen.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Tähän mennessä ei ole ollut tarvetta tarkastaa hinnoittelua.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole vielä arvioitu. Kaupunginhallituksen päätöksen mukaisesti on tehtävä selvitys kustannusvaikutuksista kokeilun loppuvaiheessa.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	<p>Hyväksymiskriteereihin sisältyvät lakisääteiset, terveyskeskuksen yhteiset ja palvelukohtaiset määritellyt palveluntuottajan hyväksymiseksi. Lisätietoa näistä löytyy Helsingin terveyskeskuksen sivustolta: http://www.hel.fi/terveyskeskus</p> <p>Ilmoittautuminen palvelusetelituottajaksi on ollut helmikuussa ja hyväksymispäätökset on tehty heinäkuun loppuun mennessä. Ensimmäiset setelit on jaettu huhtikuussa suun terveydenhuollossa.</p>
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Hyväksymiskriteerit on tehty terveyskeskuksissa yhteistyönä; kukin on määritellyt omat palvelukohtaiset kriteerit ja ne on yhdistetty lakisääteisiin ja terveyskeskuksen yhteisiin kriteereihin. Terveyslautakunta on käsitellyt hyväksymiskriteereitten määrityksen ja arvon määrätymisen periaatteet.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	<p>Toimitusjohtaja päättää hyväksymiskriteereistä ja on delegoinut palveluntuottajan hyväksymisen asianomaiselle osastopäällikölle.</p> <p>Uusien ilmoittautumisten yhteydessä tehdään tarvittaessa tarkennuksia kriteereihin. Vielä ei ole tästä kokemusta. Psykoterapian osalta esimerkiksi tuottaja voi olla yksi yksittäinen ammatinharjoittaja tai lääkäriasema, joka huolehtii laitteista ja ehkä hoitajista.</p> <p>Hakeutuminen ja hyväksymiskriteerit ja niihin vaadittavat selvitykset tulisi olla mahdollisimman selkeät ja yksiselitteiset.</p>
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan järjestelmällisesti. Tämä tehdään laskutuksen yhteydessä, jolloin saadaan tieto siitä, mikä on ollut palvelun kokonaishinta, eli mitä asiakas on palvelusta maksanut.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Näyttäisi siltä, että esimerkiksi skopiassa asiakkaan omavastuu tulee olemaan suurempi kuin kunnan asiakasmaksu. Suun terveyden osalta tieto toimenpiteistä, jolloin omavastuuosuus voi vaihdella toimenpidettäin ylös- tai alaspäin.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	<p>Pilotista tehtävään loppuseelvitykseen sisältyy asiakaspalautteen selvittäminen. Varsinainen palauteprosessi on vielä suunnitteilla, mutta sisältäisi ne henkilöt, jotka ovat käyttäneet seteliä pilotin aikana.</p> <p>Lähtökohdiltaan tällaisen palautteen tulisi olla julkinen.</p>
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Hyväksymiskriteereissä on määritelty, että 6 kk:n välein saadaan tieto palveluntuottajilta niistä selvityspyynnöistä, jotka koskevat palveluseteliasiakkaita. Edellytys on, että on selvästi kerrottava asiakkaalle asiakas- palveluntuottajan keskinäisestä sopimuksesta.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut. Terveyskeskuksella on oma potilasasiamies ja hänen kanssaan tehdään yhteistyötä.

TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Hyväksymiskriteereissä on määrätty, että asiakas ja potilastiedot lähetetään 2-3 viikossa edelleen terveyskeskukseen. Psyko-terapia palveluissa on annettava vuosittain lausunto terapian edistymisestä sekä loppulausunto. Tiedot viedään tällä hetkellä manuaalisesti järjestelmään, tavoitteena sähköistäminen. Tässä PK seutu ja suuret kaupungit tekevät yhteistyötä. Palveluntuottajien rekisteri tulisi tehdä ensin ja tämä voisi olla kaikille yhteinen. Sen jälkeen ns.kaupunkikohtainen edustapalvelin, joka toimii väylänä tiedonsiirrolle palveluteli-prosessissa.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kaupungin Internet -sivuilla on ohjeet asiakkaille ja palveluntuottajille sekä lista hyväksytyistä tuottajista. Myös hintalaskuri ja hintatiedot eri toiminnoille löytyvät Internet-sivuilta. Hoitoon hakeudutaan terveyskeskuksessa, jossa palvelun tarve todetaan. Yhtenä palveluntuotantomuotona on mahdollista tarjota palveluseteliä asiakkaalle. Hoitava lääkäri antaa ensitiedot palvelusetelistä. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetetään info-paketti kotiin. Jos palveluseteli kiinnostaa ja soveltuu asiakkaan tarpeisiin niin ilmoittamisen jälkeen saa palvelusetelin. Mistä tietoa saa: Infopiste on avattu kaupungintalolla. Sieltä saa neuvontaa sekä voi käyttää päätettä. Se on auki arkisin 2h kerrallaan netissä ilmoitettuna aikoina.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Kaupungin Internet-sivuilta, saamastaan info-paketista.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Suun terveydenhuollon osalta tiedottaminen on ollut aktiivista hammaslääkäriliiton kautta ja kaupunki on ilmoittanut monissa paikoissa, jotta saataisiin tuottajia ilmoittautumaan.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Tilanne elokuussa 2011: Suun terveydenhuollossa hyväksytyjä hammaslääkäreitä n. 120 kpl ja psykoterapiassa hyväksytyjä terapeutteja on 24. Kolonoskopiassa hyväksytyjä palveluntuottajia on 5 ja heillä yhteensä 15 erikoislääkärinä.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Kyllä.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ovat mukana ja seuraavat. Yhteistyötä on tehty tiedottamisessa.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Sähköisissä palveluissa voidaan tehdä yhteistyötä. Suun terveydenhuollon osalta Helsinki ja Vantaa ovat tehneet yhteistä määrittelytyötä ja sitä jatketaan muitten suurten kaupunkien kanssa.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole. Tästä on keskusteltu, mutta toistaiseksi ei ole päätöksiä asiasta. Ehkäpä jossain vuodeosastomaksuissa ja ehkä skopiassakin voisi olla.

ERIKOISSAIRAANHOITO**Kuusamon kunta; Terveydenhuollon palvelut****PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ**

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Kaihileikkaukset, käsikirurgia, polvikirurgia, olkapääkirurgia, polven tai lonkan tekonivelleikkaukset, lihavuusleikkaus, erikoislääkärin vastaanotot, kipuhoidot ja kuvantamistutkimukset. Edellä palvelusetelikyselyssä mainittujen lisäksi käyttöön myös pienemmissä palveluissa, mm. kohdunpoisto, munasarjatorvitutkimukset ja -tähystykset, reduktiot= eturauhashöyläys, diskurssioprolaksia = issia, nivustyrä-, napatyrä-, ja sappileikkaus.
--	---

Sitran selvityksiä 61

Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Kaikki erikoissairaanhoidon ostot ovat vuositasolla n. 1,4 miljoonaa euroa, siitä 200 000 euroa nyt palvelusetelillä. Budjetti: palvelusetelillä ei ole omaa kohtaa, vaan menee erikoissairaanhoidosta. Palveluseteli käytössä lisäksi kotipalvelussa ja palveluasumisessa, jossa budjetti vuodessa noin 1,3, miljoona €.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Erikoissairaanhoidossa on tasasuuruinen palveluseteli.
Miten palvelun hinta määräytyy? Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla?	Hinta määräytyy vapaasti markkinoilla.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi?	Verrattu sitä, mitä vastaava toimenpide maksaa Oulun yliopistollisen sairaalan hinnan mukaisesti, josta palvelusetelin arvo sitten muodostettu. Lisäksi on tehty vertailuja muiden sairaaloiden hintoihin. Periaate: Omavastuuksi jää noin ¼ OYSin hinnasta. Seurataan OYSin hintojen vaihtelua sekä noin 10 muun julkisen tahon hintakehitystä.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan?	Kyllä.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Alussa joidenkin setelien hinnat nousivat liian korkeaksi, jolloin alennettiin setelin arvoa. Esimerkkinä kaihi. Periaate on ollut ok, ja asiakkaat pitäneet houkuttelevana. Jokainen palveluseteli on ollut kunnalle säästöä verrattuna siihen, että olisi itse tuotettu asiakkaalle palvelu.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Tarkistetaan hinnat kerran vuodessa. Muutaman palvelusetelin arvoa laskettiin vuodenvaihteessa.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole arvioitu. Mallin taloudellisia vaikutuksia ei ole sinällään laskettu, arviointia tehdään vertailemalla asetettua arvoa OYS:in hintoihin.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Lain mukaiset kriteerit täyttävät yritykset, jotka hakeutuvat tuottajiksi. Omia erityisiä kriteerejä ei ole tehty.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Lain mukaisesti.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Mennään niillä lainmukaisilla. Ei ole ollut vielä tarpeen muuttaa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan ja periaatteesta pidetään kiinni, 1/3 setelin hinnasta ja ¼ palvelun hinnasta.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Asiaksmaksua ei ole tässä otettu mukaan tai pohdittu lainkaan. Varsinkin kalliiden palveluiden osalta asiakasmaksu olisi alhaisempi. Esim: 1000 € toimenpide, 250 € omavastuu 4000 € toimenpide, 1000 € omavastuu Jonotusaika on yksi merkittävä tekijä asiakkaan päätöksenteossa.

ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ei ole säännöllistä palautejärjestelmää, palautetta tulee kyllä kuntaan, mutta sille ei ole järjestelmällistä käsittelyä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Noudatetaan kuluttajansuojalakea. Jos palveluntuottaja ei täytä lain mukaisia kriteerejä ja toimintaa tai jos se muuten on saanut paljon huonoa palautetta asiakkailtaan, niin tuottaja poistetaan rekisteristä. Aina yritetään päästä sopimaan yhdessä tuottajan kanssa tilanteen purkamisesta ensin.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Kun tuottaja hyväksytään, hän sitoutuu siihen, että pitävät omissa järjestelmissään Kuusamon puolesta asiakasrekisteriä. Kunnalla oikeus tarkastaa potilastiedot milloin tahansa. Paperityöt ja muut dokumentit jotka tarvitaan jatkohoitoihin ja muihin vastaviini päätöksiin kulkevat postilla tai sähköisesti mikäli ohjelmat ovat yhteensopivia. Tämä ei ole kuitenkaan edellytys tuottajille.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Tiedotustilaisuuksia on pidetty, median kautta paikallisissa lehdissä sekä kunnan omilla sivuilla. Lääkäri kertoo käytännössä, ja antaa tiedot asiakkaalle /potilaalle mitkä paikat on käytettävissä ja miten tulee toimia. Asiakas saa kirjalliset ohjeet.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Lista lääkäriltä, joka myöntää palvelusetelin, 1.4.2011 otettiin myös käyttöön sähköinen järjestelmä, josta löytyvät palveluntuottajat. Ei sisällä vertailutietoa vielä.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Kunta ei ole tehnyt erityisiä mainoskampanjoita. Omilla sivuilla ollut ilmoitus, että voi ilmoittautua. Uusiakin tuottajia on jo tullut sitä kautta mukaan. Kunnassa on nimetty yhteyshenkilö (Riitta Laitinen), työ painottuu kuitenkin enemmän nykyisten palveluntuottajien tiedottamiseen ja avustamiseen palvelusetelilyksyksissä.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Noin 12.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Tähän nykyiseen volyymiin nähden on ihan riittävä, mutta jos palveluvalikkoa laajennetaan, niin saatetaan tarvita lisää tuottajia - jotkut tekevät vain yhtä palvelua, kun toisilla taas on tarjolla täyden palvelun paletti. Lähtee kunnan tarpeesta, myös palveluntuottajat ehdottavat uusia palveluita palvelusetelin piiriin.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Eipä ole ollut kovin merkittävä toistaiseksi. Ei roolia.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Palvelusetelin puitteissa ei ole seudullista yhteistyötä – lähinnä tietojen vaihtoa. Pohjois-Pohjanmaan liiton kanssa on käyty keskusteluja toiminnan laajentamisesta maakunnan alueella.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei käytössä. Asiakasmaksun laskuttaa yritys ja siinä näkyy koko summa miinus palvelusetelin arvo.

ERIKOISSAIRAANHOITO	
Ylöjärven kaupunki; Lääkärin vastaanotto toiminta, muu terveydenhuolto	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<ul style="list-style-type: none"> Lääkärin vastaanotto toiminta Palvelusetelillä on mahdollista hankkia erikoissairaanhoidon palveluita, konsultaatioita ja pieniä toimenpiteitä. Kaikkiaan noin 50 eri palvelua, jotka on esitelty kaupungin nettisivuilla. Kotisairaanhoidon on kotipalveluihin kuuluneena jo vanhastaan toiminut palvelusetelipalveluna.
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	<p>Kotisairaanhoidon on budjetoitu erikseen noin 30 000 euroa.</p> <p>Palveluseteli on yhdessä erikoissairaanhoidon muun vastaanotto toiminnan kanssa. Yhteinen budjetti on noin 2 miljoonaa euroa. Tämä sisältää monia erilaisia erikoissairaanhoidon palveluita.</p> <p>Lääkärin vastaanotto toimintaan on varattu noin 500 - 600 t euroa.</p> <p>Palvelusetelipalvelut kaikkiaan ovat noin 2 miljoonaa euroa.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen seteli on käytössä.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Tarjouskilpailun pohjalta, kilpailutuksen valintaperusteena oli hinta. Hankinta-aika on vuosille 2011 – 12, jona aikana palveluissa kiinteä hinta.</p> <p>Hinnat ovat määräytyneet markkinoiden mukaisesti.</p>
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>Perustuu yksinkertaiseen kaavaan: Alhaisin palvelun hinta – 27,40€ (=poliklinikka maksu), ja tästä muodostuu palvelusetelin arvo.</p>
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	On mahdollista tehdä lisäostoja.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Keskusteltu tuottajien kanssa aiheesta; todettu että nyt voimassa kaksi vuotta kiinteä hinta, jonka jälkeen hinnasta neuvotellaan uudestaan. 2013 hinnoittelun perusteeksi kustannustason muutos vuoden 2012 tasoon verrattuna. Ohjaava ajatus on, että hintataso määritellään neuvottelemalla ja kiinteä hinta on tavoitteena.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Ei vielä.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	On arvioitu. Laskennan pohjalta arvioidaan, että vähintään sama summa säästetään, mikä käytetään palvelusetelillä järjestettävään palveluun.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	<p>Kilpailutuksen kautta valitut palveluntuottajat on hyväksytty järjestelmään. Kriteereinä olivat kokonaistaloudelliset ehdot, jotka oli esitetty tarjouspyynnössä.</p> <p>Nyt voidaan hankkia palvelut joko hankintamenettelyn tai palvelusetelin menettelytavalla. Tarjousvertailu tehdään samalla tavalla tuottamistavasta riippumatta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hinta 60% Laatu 40%; sisältää mm. jonotus, kattavuus, erikoislääkärin kokemus <p>Toimintamallilla halutaan pitää ohjausvalta vielä vahvasti kunnalla.</p>

Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Tarjouskilpailun perusteella.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Tarjouspyynnössä sanottu, että voidaan 2013 kilpailuttaa. Tällöin voidaan asettaa uusia kriteerejä.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Nyt on alimmillaan sama kuin asiakasmaksu. Tässä käynnistysvaiheessa halutaan, että palvelusetelin käyttö on mahdollista kaikille.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Kts. Edellinen.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	On suunniteltu asiakaspalautekyselyn toteuttamista. Kyselyn suunnittelee ja toteuttaa kunta. Toimisi niin, että maksaessa saa lomakkeen, joka palautetaan kunnalle. Periaatteessa tulosten pitäisi myös julkisia.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole vielä tullut. Väärinkäsityksiä on tullut jonkun verran palveluiden sisällöistä. Pirkkala ja Nokia ovat myös mukana tässä järjestelyssä. Palveluntuottajien kanssa on järjestetty kaksi yhteistä tapaamista. Tapaamisissa käydään läpi kaikkea järjestelmän toimivuuteen liittyvää.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut vielä.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Tällä hetkellä saadaan erilliset käyntiraportit palvelusetelikäynneistä, kunta pääsee siis niihin käsiksi ja toisaalta jokaisesta käynnistä tulee raportti kunnalle laskutuksen mukana. Mukana olevat kunnat, Pirkkala, Nokia ja Ylöjärvi ovat työstämässä yhteistä toimintamallia palvelusetelien sähköisen järjestelmän ja rekisteröinnin osalta.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Perustiedot ovat Internetissä, lisäksi on tiedotettu massiivisesti kunnan toimesta eri tiedotusvälineissä. Asiakkaalle annetaan toimintaohjeet palvelusetelin saadessaan. Lisäksi lisätietoja saa kunnasta, palvelusetelille on oma info-numero olemassa.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Palveluntuottajista saa tietoa Internetistä kaupungin sivuilta. Palveluseteliin on listattu myös omavastuuosuus sekä tietoa maksukattoasiasta. Myös Kelaan liittyvät asiat on kerrottu setelissä.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	On nimetty kunnan yhteyshenkilö (Kari Virta) tuottajille. Netissä on myös hinnastot näkyvillä kaikille. Kaikki tuotteet listattuna löytyvät sieltä.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Tällä hetkellä on 3 palveluntuottajaa, hinnan perusteella valittu. Laatu on hyvin tasaista ja tarjonta myös. Palveluntuottajat ovat lähteneet mukaan uuteen järjestelmään kehitysmuutoksesta. Tavoitteena on löytää puolin ja toisin sujuvia käytäntöjä järjestelmän käyttöön.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Määrä on ollut riittävä tähän asti.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ylöjärvellä toimii Yrityspalveluosaakeyhtiö, mutta palvelusetelimalli hoidettiin terveyssektorin toimesta.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Kolme kuntaa lähti mukaan palveluseteliin. Alkuun mukana olivat Nokia ja Pirkkala, Kangasala, Lempäälä, Orivesi ja Vesilahti. Tarjouspyyntö kaikkien nimissä; mutta Nokia ja Pirkkala lähtivät mukaan ja tarjoamaan palveluseteliä käyttöön. Eli hankkivat sitten yhdeltä tuottajalta; hankintalain mukaan.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Palvelusetelistä näkee kokonaishinnan, palvelun hinta on esimerkiksi 300€ + 27,40€. Laskuissa pitää lukea omavastuuosuus. Tämä kertoo palvelusetelijärjestelmässä palvelun hinnan.

Sitran selvityksiä 61

Perusterveydenhuolto

PERUSTERVEYDENHUOLTO	
Joensuun kaupunki: Kotisairaanhoido	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<ul style="list-style-type: none"> • Tilapäinen kotihoito, vuodesta 2007 • Kotisairaanhoido, vuodesta 2008 • Omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät • Tukipalveluseteli, oli vuonna 2010 kokeilu, nyt vakinaistettu palvelu: siivous ja asiointipalvelu <ul style="list-style-type: none"> ○ On vaihtoehto kotihoidon palvelulle.
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Palvelusetelibudjetti vuodelle 2011 on 130 000 euroa.</p> <p>Vanhuspalveluiden vuosibudjetti on 25 miljoonaa (vertailu), sosiaali- ja terveystoimen kokonaisbudjetti yli 200 miljoonaa.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	<p>Kotisairaanhoido = 25 €/h (tasasuuruinen)</p> <p>Tilapäinen kotihoito = tulosidonnainen palveluseteli</p> <p>Tukipalvelu = 10 €/h, on periaatteessa tasasuuruinen, mutta myöntäminen sidottu tulorajoihin (suunnattu pienituloisille).</p>
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Lakisääteisen minimisumman (22€/h)päälle laskettu muutama euro lisää = 25 euroa.</p> <p>Keskiarvolaskelma; tavoitteena että asiakas ei hinnan vuoksi ainakaan valitse kunnan palvelua.</p> <p>Tuottajien hintataso oli tiedossa (ka. 29 – 30 €/h).</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>Kunnan palveluissa tulot vaikuttavat asiakasmaksuihin, säännöllisen kotihoidon säädösten mukaisesti. Maksimihinta on paljon korkeampi, jolloin varsinkin hyvätuloiset joutuvat maksamaan enemmän.</p> <p>Tulosidonnaiseen menty tilapäisessä kotihoidossa, koska tasasuuruudesta hyötyivät hyvätuloiset ja tilanne oli epätasa-arvoinen.</p>
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	<p>Ei rajoitteita.</p>
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	<p>Tuottajat ovat olleet tyytyväisiä.</p>
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	<p>Kerran vuodessa tarkistetaan hinnoittelu. Hintataso on pysynyt hyvin vakaana toistaiseksi.</p>
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	<p>Palvelusetelituotanto on vielä vasta pieni osuus kokonaisbudjettiin nähden, mutta on sitä jo kasvatettu 80 000 eurosta 130 000 euroon. Joten kasvua odotetaan.</p> <p>Käyttöönoton perusteena käytetty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maksetaan välittömästi työstä, joten tehokkaampaa kuin kunnan oma tuotanto (esim 24 eurolla ei saada kuin 0,5 tuntia palvelua) • Kuntapuolella ei saada työntekijöitä, ja lisäksi yksityistä tuotantoa täytyy olla julkisen rinnalla hoidon ja hoivan saatavuuden takaamiseksi kaikkina aikoina.

PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Avoin haku; hankintatoimen sivuilta haetaan tuottajaksi.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Lain mukaiset. Ei muita ehtoja. Kotisairaanhoido: Hoitotarvikkeet kulkevat kunnan kautta ja joka neljäs käynti on kunnan tekemä.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Ei erillistä säännöllistä tarkistusta. Kun pääsee listalle, niin tehdään vuoden määräaikainen sopimus. Tässä yhteydessä arvot ja hinnat käydään lävitse. Sopimuksen teko ja läpikäynti koetaan raskaaksi ja tästä haluttaisiin jotenkin päästä kevyempään toimintamalliin, mutta siten, että pysyy kuitenkin kunnalla hallinnassa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Hintahaitari on pieni, eikä tästä ole ollut ongelmia. Tulosidonnaisuuteen mentiin, jotta tasa-arvoisesti kaikkien käytettävissä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Aina kun asiakas valitsee palvelusetelin, niin hänelle tehdään laskelma, josta selviää asiakkaan omavastuu. Tätä kautta kunnallakin on tieto omavastuun kehitymisestä/muutoksista.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Palautetta on pyydetty systemaattisesti. Myös yhteydenotot palveluntuottajiin kirjataan.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Autettu asiakasta valitsemaan uusi tuottaja kun ei vanha ole pystynyt palvelua toimittamaan. Palveluntuottajille on kunnassa oma vastuuhenkilö valvontaa varten.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut tarvetta.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Hoito ja palvelusuunnitelma tehdään kaikista ja tiedot ovat kunnan järjestelmissä. Käyttöön on otettu uusi Mediatrati -ohjelma. Tavoitteena on jossain vaiheessa avata tuottajille mahdollisuus kirjata joitain tietoja suoraan järjestelmään. Smartumin sivuilta voi käydä katsomassa mm palveluntuottajien tiedot ja hinnat. Vuosi sitten on otettu käyttöön Smartumin järjestelmä laskuliikenteessä eli sähköinen palveluseteli. Tämä on helpottanut työtä; aiemmin tuli paperiseteleitä ja manuaalisen työn määrä vei yhden henkilön työajan kokonaan. Nyt raha ladataan Smartumille ja asiakas käyttää myönnetyn määrän valitsemallaan palveluntuottajalla. Tuottaja laskuttaa Smartumia. Kunnassa on valvottava summan käyttöä tililtä.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kaupungin nettisivuilla on kerrottu palvelukohtaisesti Palveluohjaajien tehtävänä on kertoa asiakkaille tästä.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Smartumin sivuilta ja kunnan palveluohjaajilta saa printtinä, jossa yhteydistiedot.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	On nimetty vastuuhenkilö: sosiaalipalveluohjaaja. Hän on sekä asiakkaiden että tuottajien yhteyshenkilönä.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Kaikkiaan 24 palveluntuottajaa. Asiakkaalla mahdollisuus kilpailuttaa laadulla ja hinnalla.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Joissakin palveluissa on jo ylitarjontaa. Toisaalta Joensuu on maantieteellisesti laaja alue ja ympärillä on liitoskuntia myös.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei ole ollut mitään roolia. Hyrrä – Hyvinvointialan yrittäjyyden ohjelma ja Hymy –kehitysohjelmat toimivat Josekin alaisuudessa, ja tätä kautta tulee uusia yrittäjiä, palveluideoitakin ja toimintamallien kehittämistä.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä	Smartumin ja Josekin kautta; käyttöönotto seudullisesti (Hymy – Hyrrä –hanke kehittämisessä). Seudullisen /Maakunnallisen palvelusetelin kehittäminen

Sitran selvityksiä 61

HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole ainakaan aikaisemmin ollut, Mediatri – järjestelmän osalta ei tiedetä tilannetta.

PERUSTERVEYDENHUOLTO	
Kiimingin kunta; Tilapäinen kotisairaanhoito	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<p>Palveluseteli on käytössä:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lapsiperheiden kotiapu (käyttö lisääntynyt, on ollut pidempään käytössä) Vanhusten ja vammaisten siivouspalvelut Tilapäinen kotisairaanhoito <p>Tilapäisen kotisairaanhoidon käyttö on rajattu enintään kolmen viikon ajaksi. Säännölliseen kotisairaanhoitoon olisi kysyntää. Parhailaan valmistellaan kunnassa, voidaanko tehdä uusi päätös setelin käyttämisestä säännölliseen kotisairaanhoitoon. Kiiminki liittyy ensi vuonna Oulun kaupunkiin ja päätös säännöllisestä kotisairaanhoidosta tehtäisiin Oulun kaupungin mallin mukaan.</p>
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lapsiperheiden kotiapu, budjetti 30 000 €. Tilapäinen kotisairaanhoito, budjetti 30 000 €. Budjetti 75 000 € kokonaisuudessaan.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen palveluseteli.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Vapaasti markkinoilla.</p> <p>Yritysten auktorisointivaiheessa on pyydetty hinnat. Kun päätös palveluntuottajien hyväksymisestä tehtiin, ei niiden omia kriteereitä hyväksytty. Kokemusta on, että muiden setelien palveluntuottajat ovat yrittäneet laittaa omia kriteereitä, joita kunta ei hyväksy. Kunta ei maksa mitään muita kustannuksia esim. matkakuluja. Vaihteluväliä omavastuuosuudessa on ilmennyt. Tilajalle edullisempaa kuin oma tuotanto</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Hinta on määritelty asetuksen mukaisena enimmäishintana. Asetuksen mukainen hinta on 24 €.
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	On mahdollista tehdä lisäostoja.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Ei ole ollut kysyntää. Kohderyhmää ollaan muuttamassa säännölliseen kotisairaanhoitoon, ks. selostus yllä.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Käyttäjää ei ole vielä tilapäisessä kotisairaanhoidossa.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Muiden palvelusetelien yhteydessä on arvioitu. Kiimingillä on käytössä tilaajatuottajamalli, jossa tilaajalle tulee edullisemmaksi käyttää palveluseteliä, kuin käyttää omaa tuotantoa. Palvelusetelin on todettu olevan jopa asiakkaillekin halvempaa.

PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Auktorisointilomakkeet on tehty. Hyväksymiskriteerit ovat lain mukaisia. Kotisairaanhoidon lomakkeessa kysytään hinta, alueellinen kattavuus, palveluvalikoima, tilausaika – joustavuus, laadunseuranta, asiakastyytyväisyyskyselyt, reklamaatioiden käsittely, henkilökunnan koulutus, vastuuhenkilö, rekisterinpi-toasiat, normaalit toimintaan liittyvät liitteet, aikamäärä hoidolle. Kaikki, jotka täyttävät asetetut yllä mainitut kriteerit hyväksytään palveluntuot-tajiksi. Kaikkia palveluntuottajia ei ole tilapäiseen kotisairaanhoidon hyväksyty. Kolme on hyväksytty ja yksi hylätty. Hylätty palveluntuottaja ei täyttänyt koulutuskri-teereitä.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Ks. vastaukset yllä. Lautakunta on myös laittanut omat kriteerit, jossa matkakuluja ei hyväksytä.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Hyväksymiskriteerit on tarkoitettu tarkistaa lähitulevaisuudessa säännölliseen kotisairaanhoidon siirtymisen aikana.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuut-ta?	Ei järjestelmällisesti seurata kunnan osalta. On saatu muutama negatiivinen palaute setelien käytöstä. Esimerkiksi vanhus-puolella on lähetetty asiakkaille seurantakirje, ja palautteeseen tullaan reagoi-maan. Palveluntuottaja on laittanut omia ehtojaan, mm. vähintään kolme tun-tia siivousta kerralla, joka on liian pitkä aika vanhuksille, lisäksi palvelun peru-missäännöt on laitettu liian tiukoiksi. Kunta ei voi tällaisia sääntöjä hyväksyä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakas-maksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Tilapäisen kotisairaanhoidon palveluseteli on asiakkaalle halvempi kuin kunnan tuotannon harkinnanvaraisen palvelun hinta.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ei järjestelmällisesti ole kerätty. Palautetta on tullut oma-aloitteisesti. Kuntalai-set ovat pienessä kunnassa aktiivisia.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole varauduttu riitatilanteisiin. Ei ole vielä tarvinnut laittaa käytäntöön. Aukto-risointi poistetaan, jos ei noudata sääntöjä.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Kunta tilastoi setelin käyttöä. Laskusta näkee onko käyttänyt vai ei. Kotisairaanhoidon osalta on suunniteltu niin, että rekisterinpito-oikeus on tuot-tajalla. Kunta haluaa tiedot vain siinä tapauksessa että yritys lakkaa toimimas-ta.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiak-kaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kuntatiedotteessa, joka on paikallislehden liitteenä, sekä kunnan nettisivuilla.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksy-tyistä palveluntuottajista?	Nettisivuilta ja tietysti henkilökunnalta
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palve-luntuottajille?	Nettisivuilla, jokaisen palvelusetelin kohdalla on yhteyshenkilö ilmoitettu. Aktii-visesti ei tiedoteta, kaikki tieto auktorisointilomakkeista lähtien on nettisivuilla.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuot-tajia on kyseisessä palvelussa?	Kolme.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Enemmän voisi olla, mutta tälläkin hetkellä on varaa valita.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei mikään, ei ole roolia.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seu-dullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Tarkoituksena on aloittaa yhteistyö esimerkiksi Oulun kanssa. Oulun mallille tehdään säännöllisen kotisairaanhoidon palvelusetelijärjestelmää. Tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelin käytölle ei ole vielä yhtään käyttä-jää.

Sitran selvityksiä 61

HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Yrittäjät laskuttavat itse suoraan asiakkaitaan. Palveluntuottajat laskuttavat vain erotuksen, jolloin koko hinta ei ole asiakkaan nähtävissä.

PERUSTERVEYDENHUOLTO	
Oiva Liikelaitos; Kotisairaanhoido	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Kotisairaanhoido (Kotihoidon palvelu); käytössä on palveluseteli omaishoitajien vapaapäivien järjestämiseen sekä 1.8.2011 alkaen tehostetun asumispalvelun oston. Oiva on aloittanut toiminnan 2007, ja palveluseteliä käytetty jo tätä ennen kotihoidon palveluissa.
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Kotisairaanhoidon palvelut tuotetaan osittain palvelusetelillä, eikä se ole määrärahasidonnainen. Palveluseteli toimii joustovarana, kun tulee esimerkiksi äkillisesti palveluiden lisätarve. Palveluseteliä on käytetty jatkuvasti koko ajan. Vuonna 2010 palvelusetelinä annetut palvelut olivat 50 000 €. Oivassa on laskettu, että palvelusetelin käytöstä esimerkiksi tehostettuun asumispalveluun aiheutuu kustannuksia noin 30 000 € / v / palvelun saaja.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Kotisairaanhoidossa on tasasuuruinen palveluseteli käytössä; palvelusetelin arvo on 24 €/päivä. Palvelusetelijärjestelmää ollaan paraikaa laajentamassa ja silloin käyttöön tulee myös tulosidonnaisia seteleitä (mm. asumispalvelut).
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Perusturvalautakunta määrittää palvelulle hinnan, eli asettaa hintakaton.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Omat palvelut on tuoteistettu ja hinnoiteltu, ja sitä kautta määritetty palvelusetelin arvo. Kuntalaisen näkökulmasta pitää olla yhdenvertainen mahdollisuus kaikilla valita palvelusetelin ja kunnan tuottamien palveluiden välillä.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Saa ostaa itse lisää palveluita. Ehkä enemmän voisi tulla kyseeseen samalta palveluntuottajalta esimerkiksi siivouspalveluita. Tämä voi tulla esiin esimerkiksi hoidon tarpeen arvioinnissa (eli se, että asiakkaan pärjäämistä arjessa tukee omin varoin siivous ostamalla).
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Palveluntuottajat kokeneet, että hinta ollut vähän alakanttiin; riippuu palvelusta, kun hinta on ollut vakio, riittää kotisairaanhoidoon (n ½ h/käynti).
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hinnat tarkistetaan vuosittain säännöllisesti.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Kokonaisetu on se, että voidaan käyttää palvelusetelijärjestelmää puskurina ja joustona jononhallinnassa. Tilaa määritellyt, että järjestelmän tavoite on tukea Oivan toimintaa ja kuntalaisen valinnan vapauden toteuttamista.

PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Hyväksymiskriteerit on määritelty. Kun palveluseteli tulee laajemmin ja useamassa palvelussa käyttöön, tullaan tekemään yhtenäiset valintakriteerit koko Päijät-Hämeessä mahdollisimman pitkälle.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Viranhaltija valmistelee hyväksymiskriteerit tällä hetkellä, sitten menevät johtokuntaan ja sieltä perusturvalautakuntaan.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Hyväksymiskriteerejä on tarkistettu silloin kun Oiva aloittanut (2007); samalla yhdenmukaistettiin toimintoja Oivan kunnissa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Tärkeää on, että kuntalaisilla yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää valinnan vapautta. Varsinaisesta seurannasta ei ollut tarkempaa tietoa.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta?	Omavastuuosuus ja asiakasmaksu tyritään pitämään lähellä toisiaan.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Oivassa on jatkuva asiakaspalautejärjestelmä; paperiversio ja sähköinen. Asiakkaat antavat suoraa palautetta myös yhteydenottojen yhteydessä. Kotihoitoon tullaan tekemään kohdennettu kysely. Tulokset tulevat johtokuntaan ja perusturvalautakuntaan annetaan yhteenvedot pöytäkirjojen liitteenä. Nämä ovat kaikki julkista tietoa. Nettisivuillekin on tulossa todennäköisesti myöhemmässä vaiheessa tietoa kyselyjen tuloksista. Tästä ei vielä tarkkaa päätöstä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Asiakas tekee normaalisti reklamaation ja sitten tarvittaessa mahdollisesti kääntyy myös kunnan puoleen.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole oltu. Voisi nähdä laatunäkökulmana. Mielenkiintoinen ajatus.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä Oivan järjestelmiin asiakas/potilastiedot. Rekisteri on palveluntuottajalle, josta lähetetään palaute Oivalle. Oivassa palaute viedään erikseen omaan järjestelmään. Tällä hetkellä tärkeintä on että tiedetään, missä asiakkaan/potilaan tiedot ovat. Odotetaan kovasti että kansallinen arkisto tulisi viimein käyttöön.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkailla ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Hoidon tarpeenarvioinnin perusteella palveluohjaaja ohjaa asiakkaan palvelusetelijärjestelmän piiriin. Kotisairaanhoidon kuuluu kotihoitoon palveluihin; kotisairaanhoidon määrätään yleensä lääkärin läheteellä, tämän jälkeen tulee yhteys kotihoitoon palveluohjaajaan, joka yleensä on kotisairaanhoidtaja.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	PalveluSantrasta saa tiedot kaikista Päijät-Hämeen palveluntuottajista. Asiakkaan saatavissa on tiedot sekä netti- että paperiversiona.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	PalveluSantra toimii koordinoivana tahona. Sivustolle pääsevät palveluntuottajat täydentämään tietoja, esimerkiksi tuotteiden ja hintojen päivittäminen. Toimii myös markkinointikanavana tuottajille. PalveluSantra on kuntien rahoittama, palveluntuottajille maksuton palvelu.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Päijät-Hämeessä on 8 palveluntuottajaa kotisairaanhoidon palveluissa.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Päijät-Häme on hajanainen alue, joten palveluntuottajien määrä ei ole riittävä. Osa on myös pieniä yrityksiä; haastateltu näkee järjestelmän hyvänä työllistymiskeinona reuna-alueilla. Kun visioidaan tulevaa, niin kuntalaiset ovat valmiimpia maksamaan palveluista - kulttuuri on muuttumassa ja seniorikansalaisetkin osaavat käyttää nettiä (80+).

Sitran selvityksiä 61

Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Seudullisesti tehdään hyvinvointipalveluihin liittyviä selvityksiä yhteistyössä. Aina arvioidaan vaikutukset yrittämiseen.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Seudullista yhteistyötä tehdään paljon, mm. sähköinen palveluntuottajien sivusto, hyväksymiskriteerit ja vaikutusten arviointi. Päijät-Hämeen alueella 4 peruspalvelutuottajaa. Asukkaita n. 200 000 Päijät-Hämeen alueella.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole kirjattu laskuun, mutta nettisivuilla löytyy Oivan oma hinnasto. Eli esillä on bruttohinta, josta vähennetään asiakasmaksu, jonka kunta maksaa. Suoriteperusteinen. www.oivappk.fi

Suun terveys

SUUN TERVEYS	
Helsingin kaupunki; Suun terveydenhuolto	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Suun terveydenhuolto: Hammashoidon palvelut
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Helsingillä on ollut käytössä palvelusetelinomainen maksusitoumus suun terveydenhuollossa. Sen piirissä on noin 10 000 asiakasta ja maksusitoumuksia on myönnetty noin 5 milj. eurolla. Palvelusetelikokeilussa muutetaan pääasiassa nämä setelin piiriin. Arviolta tullaan käyttämään noin 4 – 5 milj. euroa vuositasolla. Pilotti ulottuu 2012 kesäkuun loppuun. Väliraportti tehdään 2012 kevään aikana järjestelmän toimivuudesta.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen ja toimenpidekohtainen, yli 100 toimenpidettä määritetty, Hoidon tarpeen arvioinnissa tehdään aina yksilökohtaiset toimenpidemääritykset ja seteli myönnetään sen mukaisesti.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none">• Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla?	Lautakunta päättänyt, että mitään hintakatkoa ei aseteta. Oman tuotannon hinnat on laskettu nk. Kello kalle –toiminnolla, joten on olemassa hyvä käsitys siitä, mitä palvelut maksavat omana tuotantona.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none">• Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi?	Jokaiselle toimenpiteelle erikseen oma arvo; tämä on tehty laskemalla kliiniselle minuutille hinta. Hinta on laskettu nettona ja siitä vähennetään asiakasmaksu. Näin saadusta arvosta vähennetään vielä lautakunnan päätöksen mukaisesti 10 %. Jäävä summa on palvelusetelin arvo. Eli: Oman toiminnan netto – 10% = arvo.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none">• Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan?	Palveluseteli kattaa hoitosuunnitelman mukaiset toimenpiteet. Lisäksi jos hammaslääketieteellinen peruste olemassa muulle, niin silloin muutetaan arvoa suoraan, eikä asiakas tarvitse uudelleen arviointia.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Asiakkaan valinnan vapaus mahdollistaa, että joitain palveluita voi saada edullisemmin kuin aiemmin. Kokemuksia ei ole vielä. Periaatteena on, että palveluntuottajat voivat puolen vuoden päästä ilmoittautua uudelleen. Tällöin he voivat myös tarkistaa hinnat. Varaushetkellä olevat hinnat pätevät asiakkaalle, vaikka hinta muuttuisi hoitokauden aikana.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	N/A
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	On laskettu, että verrattuna vuosittaiseen maksusitoumuksilla hankittuihin palveluihin (n. 5 milj. euroa) saadaan samalla summalla palvelusetelijärjestelmän kautta noin 15 – 20 % lisäys kohdistumaan itse hoitopalveluihin.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Haastatteluhetkellä ei ole yhtään palveluseteliä annettu: Ilmoittautuminen kesti helmikuun loppuun ja noin 150 yksityishammaslääkärinä on jättänyt ilmoittautumishakemuksen. Kriteerit ovat olleet niin tiukat, että yksikään palveluntuottaja ei ole tullut hyväksytyksi suoraan. Lisätietojen toimittamista on tuottajilta pyydetty.

Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Ne on määritelty terveyskeskuksessa yhteistyössä palvelusetelipilottien kesken. Lautakunta on hyväksynyt kriteerit. Hyväksymiskriteerit löytyvät Helsingin netti-sivuilta. Kriteerit asetettu samoin kun muille palvelusetelipiloteille: A + B kriteerit ovat kaikissa samat ja C osio kriteerit palvelukohtaiset. Nyt A+B osioissa hyvin vahvat kriteerit, joiden kanssa palveluntuottajilla työstä toimittaa kaikki halutut todistukset ja otteet toiminnastaan. Esimerkiksi on esitettävä kaupparekisteriote. Helsingissä on ohjelma harmaan talouden estämiseksi, ja tästäkin syystä ollaan erityisen tarkkoja ja halutaan estää harmaan talouden mahdollisuus.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Kun nähdään miten pilotti lähtee liikkeelle, mahdollisesti pohditaan myös kriteerejä.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Poikkeaa sekä ylöspäin että alaspäin asiakasmaksuun verrattuna.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Asiakastytyväisyys kysely on tehty terveyskeskuksessa kahden vuoden välein, myös maksusitoumuksella hoidetuille. Arviointi ja seurantatutkimusta varten tehdään asiakaskysely myös palveluseteliasiakkaista.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	N/A
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei kuluttaja-asiamiehen kanssa, mutta hammaslääkäriliitto ollut mukana valmistelussa jo pitkään. Lääkäreistä n. 1/2 toimii yksityisellä ja 1/2 julkisella sektorilla.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Asiakastiedot kirjataan manuaalisesti tällä hetkellä. Asiakas /potilastiedosto avataan kunnallisessa tarpeen arvioinnissa eli tarkastuksen yhteydessä. Palvelusetelijärjestelmän kriteerien mukaisesti pyydetään kahden viikon välein laskut. Tiedot niistä viedään manuaalisesti omaan järjestelmään. Järjestelmän aikaansaaminen on tärkeä kehityskohde jatkokäyttöä varten.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Helsingin netti-sivustoilla on kerrottu palvelusetelivaihtoehdosta. Hammashoitolaista tarpeen arvioinnin pohjalta kerrotaan myös vaihtoehdosta. Halutaan kannustaa kokeilemaan palveluseteliä, mutta tarvetta uudelle asiakaskunnalle ei ole. Jonojen hallintaan tarvitaan eri järjestämismuutoksia. Tällä hetkellä jonot hoitoon ovat tosiasia koko ajan. Helsingiläisistä jopa puolet käyttää yksityistä hammashuoltoa Kelan korvauksen tuella.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Perustutkimuksen yhteydessä asiakkaille kerrotaan palvelusetelin käytön mahdollisuudesta. Kun palveluntuottajat hyväksytään, tiedot tulevat Helsingin terveyskeskuksen nettisivuille.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Kaupungin netti-sivuilla. Prosessin eri vaiheissa on järjestetty myös yhteisiä tilaisuuksia.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Ei vielä yhtään. (tilanne elokuussa 2011: noin 110 hyväksytyä hammaslääkärinä rekisterissä)
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Määrä on kohdillaan, mikäli noin 150 tuottajaa saadaan mukaan.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ovat mukana ja seuraavat – yhteistyön alueena on ollut mm. tiedottaminen.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Vantaan ja Espoon kanssa on yhteistyötä sähköisen järjestelmän osalta.

HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA

Onko palvelun hinta esitetty asiakasmak- sulaskussa?	Ei ole.
---	---------

SUUN TERVEYS

Tampereen kaupunki; Suun terveydenhuolto

PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Tällä hetkellä ainoastaan suuhygienistin palvelut, tämä on vasta alkanut kokeilu. Lautakunta on tehnyt päätöksen aloittamisesta. Palveluseteli vaatii pitkäjänteistä toimintaa ja nyt saadaan sen toimivuudesta ensikäden tietoa. Noin vuoden kokeilu, jolla haetaan toimintamallia. Ei ole kilpailutettu, vaan sovittu erikseen itsenäisten ammatinharjoittajien kanssa (suuhygienistit). Samoja palveluita tuotetaan myös hammaslääkärikeskuksissa. Samalla halutaan selvittää miten asiakkaat ja toisaalta hammaslääkärit hyväksyvät tämän mallin
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Tätä toimintaa varten ei tarvita mitään varausta ostopalveluista. Kokonaissumma on noin 6000 €. Mukana on kolme yksityistä suuhygienistin palveluita tarjoavaa tuottajaa. Kokeilu on aloitettu nyt näiden kolmen kanssa.

VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI

Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen. (terveyspalvelut)
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Palvelu, johon palveluseteli käy, on rajoitettu. Tässä pilotissa vain parodontologiseen ylläpitohoitoon. Potilaalla, jolle tätä mahdollisuutta tarjotaan, on ollut tietty suun tila, joka on vaatinut kokenutta ja osaavaa erityishoitoa hammaslääkäriltä. Seteliä käytetään jatkohoitoon, jossa ylläpitohoitoa tehdään säännöllisesti suuhygienistillä. Prosessiin kuuluu myös kontroleja hammaslääkärin tekemänä säännöllisesti riippuen taudista ja sen tilasta. Ajat voi sopia suoraan suuhygienistin kanssa. Ohjeet löytyvät palvelusetelipäätöksestä.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Käyntikerralta tietty summa: THL:n koodiston mukaisesti: SDE 03 laaja ja 04 erittäin laaja hoito kuuluvat tähän. Laajasta hoidosta Tampere myöntää 25 euron setelin ja erittäin laajasta hoidosta 40 euron palvelusetelin. Arvo setelille on muodostunut palveluntuottajien haastatteluiden perusteella työn sisällön mukaisesti ja veloituksista. Näin saadun tiedon pohjalta tehtiin taulukko, johon lisättiin asiakasmaksu. Näin on mahdollista että asiakkaalle palvelu on jopa edullisempaa kuin kaupungin järjestämä. Asiakasmaksulaissa on säädetty asiakasmaksut ja ei ollut vaikeaa asettaa arvoa, eivätkä tuottajien hinnat eronneet suuremmin toisistaan.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Ei ole rajoituksia.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Olivat innokkaita lähtemään kokeiluun mukaan. Ovat siis täysin yksityisiä. Kokeilun myötä nähdään miten toimialalla suhtaudutaan tähän malliin. Ja tietysti asiakasnäkökulmaa ajateltu ja pyritään seuraamaan kehitystä.

Sitran selvityksiä 61

Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Todella vähäsen on myönnetty palveluseleitä, alle 10. On kuitenkin iso avaus Tampereen kaupungilta, että lähdettiin pilotoimaan tällä alueella.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Taustalla resurssiongelmia: Vaikka kuinka on suositeltu tätä ylläpitoa, niin ei ole voitu tarjota sitä kunnan kautta. Ja näin sitten tarpeeseen on luotu palvelusetelipilotti.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerit määritelty?	Tulevaisuutta ajatellen haastateltava pohtinut, mitä tuottajan täytyy pystyä osoittamaan omasta toiminnastaan silloin kun se toimii lääkäriasemilla? Nyt mitataan menestystä joka päivä markkinoilla. Kontrolli on lähempänä, kun ollaan kunnan organisaatiossa.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Ei ole erityisesti tähän pilottiin tehty hyväksymiskriteerejä. Koulutus ja kokemus ovat tuottajien osalta tiedossa ja hyväksyminen perustuu haastatteluihin. THL:n koodistot määrittelevät mitä tällaisen palvelun tulee sisältää.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerit tarkistetaan?	N/A
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Hintoihin on sitouduttu pilotin ajaksi. Ei ole tässä pilotissa kovin olennainen tekijä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	-
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ollaan yhteydessä kunnan kauttakkin asiakkaisiin, palautetta myös lääkäriltä (jolle mennään sitten väliaikaistarkistuksiin, tämä on osa laadunvarmistusta myös). Tuloksia arvioidessa on pohdittava, mikä johtuu potilaasta ja mikä suuhygienististä. Esim jos hoito-ohjeet annettu, mutta potilas ei ole motivoitunut niitä noudattamaan.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole vielä esiintynyt.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	-
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Lasku, jossa mukana asiakas- ja potilastiedot tietyn välein lähetetään kaupungille. Laskun liitteellä on arviot hoidon etenemisestä ja muu tieto. Laskut ja palautteet skannataan kaupungin toimesta järjestelmään. Citrix-yhteyksien kautta on käytössä myös joitakin suoria yhteyksiä hammaslääkäreille, mutta ei näille toimijoille.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Asiakasta hoitava hammaslääkäri kertoo vaihtoehtoista hoidon yhteydessä. Kirjalliset ohjeet. Paperi toimii palvelusetelinä.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Asiakas saa listan hyväksytyistä tuottajista palvelunarvioinnin ja myöntämispäätöksen yhteydessä.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Haastateltava on yhteyshenkilö, ja on myös toinen nimetty henkilö, jonka puoleen voi käännyä palveluseteliasioissa.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Nyt pilotissa on mukana kolme yksityistä yrittäjää.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Nämä eivät vielä riitä tuottamaan riittävästi palveluita, ainakin satoja potilaita vuodessa tarvitsisi tätä palvelua (mutta heillä on vain n. 3 käyntiä vuodessa). Usein kuitenkin suuhygienistin ja hammaslääkärin työt nivoutuvat yhteen, joten selkeästi varotaan hoidon pirstaloitumista monelle ammattilaiselle.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Tuottajat ottivat itse yhteyttä, että ovat kiinnostuneita palvelusetelituottamisesta – ja Tampere ehdotti sitten tätä tiettyä palvelua, koska näki, että se on tähän alkuun sopiva kokeilun kohde. Tampereella toimii noin 60 hammaslääkärinä + 60 lisää ostopalveluiden kautta ja jos tämän päälle tulee vielä kymmeniä suuhygienistejä, miten verkostoa sitten hallitaan? Kokonaisuuden hallinta on jatkossa tärkeää kunnalle ja asiakkaalle.

Sitran selvityksiä 61

Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Ei tämän palvelun osalta ainakaan vielä.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmakslaskussa?	Ei ole esitetty, voisi olla teknisesti mahdollista, mutta ei ole otettu käyttöön.

SUUN TERVEYS	
Vantaan kaupunki; Suun terveydenhuolto	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<p>Vantaalla käytössä palveluseteli:</p> <p>Vanhuspalveluissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoiva-asumisen palvelujen tehostetun asumispalvelun palveluseteli • Omaishoidontuen lakisääteisen vapaan ja muun vapaan aikaisen hoidon palveluseteli tehostetussa asumispalvelussa • Omaishoidontuen vapaan aikaisen hoidon palveluseteli muussa palvelussa <p>Suun terveydenhuollossa johtokunnan ja sote-lautakunnan päätökset palvelusetelin käyttöönotosta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lääkärin läheteellä elinsiirto/keinoonivel leikkauksiin menevät henkilöt, infektiofokusten saneeraus (esim. juurihoito) • Säryn jatkohoidot: päivystyksen kautta käyneet, ja todettu esim juurihoidon tarve (kiireelliset) • Oireilevien viisaudenhampaiden poistot • Hoitojonon purku • Kokonaishoito; päätökseen määritellään hoitokokonaisuus • Erikoissairaanhoidon korvaava erityishoitoa vaativat potilaat • Valinnan vapauteen pohjautuvat päätökset, joilla tuetaan asiakkaan mahdollisuutta valita itselleen parhaiten soveltuva hoitopaikka, aika ja lääkäri.
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Vuodelle 2011 ei määritetty tarkkaa summaa, käytetään mm. pääkaupunki-seudun yhteispäivystyksestä ja erikoishammashoidon palveluista jääneitä säästösummia. Arviona on noin 700 000 euroa 2011.</p> <p>Koko suunterveys Vantaalla: n. 17 milj. euroa vuositasona.</p> <p>Vantaalla ollut vähäinen määrä ostopalveluita, palvelusetelillä on yhtenä tavoitteena pysyä hoitotakuussa.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valittu kohdepalvelussa on käytössä?	Palveluseteli on tasasuuruinen ja toimenpidekohtainen.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Hintakattoa ei ole asetettu vaan hinnan annetaan määräytyä vapaasti markkinoilla.
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Johtokunta on hyväksynyt päätöksen, että Vantaalla käytetään palvelusopimuksen hinnastoa. Sosiaali- ja terveystoimi ostaa liikelaitokselta palveluita, joiden hinnat määriteltä toimenpidekohtaisena. Tämä hinnasto perustuu SFA10 määrittelyyn. Palvelusetelin arvo muodostetaan SFA10 hinnasta, josta vähennetään 10 % . SFA10 (=yhden pinnan paikka, joka toimii yleisenä hinnoittelun vertailupohjana yksityiselläkin).

Sitran selvityksiä 61

Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Asiakas maksaa ylimenevän osan, mikäli esim. käytettävien materiaalien hinnoissa olisi eroja. Tarkka määrittely siitä, mitä palveluseteliin sisältyy ja mitä ei, tulee sääntökirjaan.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	N/A Ei vielä tietoa. Ostopalvelut ovat menneet myös SFA10 hinnoitteluperiaatteen mukaisesti.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	N/A Ei vielä tietoa.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole vielä arvioitu. Voi kuitenkin todeta, että hoitojonon purku ja hoitotakuussa pysyminen ovat myönteisiä asioita kunnan budjetissa.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määriteltä?	Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki ne, jotka täyttävät asetetut kriteerit.
Miten hyväksymiskriteerit on määriteltä?	Käytössä ovat Vantaan kaupungin yleiset palveluntuottajille asetetut kriteerit.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Valmistelu tehdään virkamiestyönä, ja sitten johtokunnalle. Hyväksytyt kriteerit sisällytetään sääntökirjaan, joka voimassa toistaiseksi. Hyväksymiskriteereitä muutetaan tarvittaessa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Tarkoituksena on seurata säännöllisesti omavastuuosuuden kehittymistä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Kun palveluntuottajilla ei ole hintakatkoa, niin voi vaihdella paljonkin.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ei ole vielä tarkasti määriteltä, mutta sähköisen palvelusetelin käyttöönoton myötä rakennetaan todennäköisesti myös palautejärjestelmä. Julkisuus kuntalaisille: Ei ole vielä päätetty. Kunnalle ja tuottajalle toimitetaan ainakin omat palautteet.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	N/A
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut. Tärkeää on, että asiakkaan rooli ja vastuut kerrotaan seteliä myönnettäessä selkeästi.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Tiedot tulevat kaupungille, nyt kulkevat manuaalisesti ja suunnitellun sähköisen järjestelmän tullessa hoidetaan koko prosessi sähköisen järjestelmän kautta. Yhteistyötä palveluportaalin kehittämisessä tehdään Espoon, Kouvolan, Tampereen, Turun, Oulun ja Helsingin kanssa. Työn alla on tällä hetkellä hanke- ja tietojärjestelmäkonsultoinnin hankinta. Manuaalivaiheessa on tavoitteena kahden viikon välein toimitettava tiedot asiakkaista. Sähköisen järjestelmän ollessa käytössä tiedot tulevat siirtymään todennäköisesti päivittäin kunnan tietojärjestelmään. Tuottajallekin haetaan omaa roolia portaalin ylläpidossa (esim. omien tietojen päivittäminen).
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Hoitokäynnin yhteydessä kerrotaan palvelusetelin mahdollisuudesta, tietoa viedään myös Vantaan hammashuollon sivustoille. Asiakkaan on mahdollisuus saada kaikki tarpeellinen tieto myös kirjallisena. Kun saadaan vähän konkreettisemmalle tasolle, niin myös paikallislehti on yksi mahdollinen väylä tiedottaa.

Sitran selvityksiä 61

Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Hyväksytyt palveluntuottajat listataan Vantaan suun terveydenhuollon Internet-sivulle ja samat tiedot asiakkaan on mahdollista saada myös kirjallisessa muodossa.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Palveluntuottajaksi hakeutumisilmoitus on ollut Hammaslääkäri-lehdessä, Helsingin Sanomissa sekä Vantaan Sanomissa.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Tällä hetkellä ei vielä yhtään. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on päätynyt mutta hyväksymisprosessi on vielä kesken.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	N/A
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei ole roolia vielä.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Palveluportaalini osalta tehdään yhteistyötä usean kunnan kanssa. Sääntökirjan ja hyväksymiskriteerien tekemisessä on tutkittu ja hyödynnetty muiden kuntien materiaaleja.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole esitetty

SUUN TERVEYS

Ylöjärven kaupunki; Suun terveydenhuolto

PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Palveluseteli on ollut käytössä vuonna 2010 <ul style="list-style-type: none"> • kiireettömässä hammashoidossa ja • kiireellisen hoidon jatkohoidoissa. <p>Nyt ei ole budjetoitu uutta rahaa palveluseteliin. Kaupungin omat vakanssit on täytetty, mutta tämä ei riitä täyttämään palvelutarvetta. Valvira ja AVI seuraavat raportointivelvollisuuden kautta kaupungin hammashoidon toimivuutta ja keinoja on mietitty miten palvelua lisättäisiin.</p>
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Vuonna 2010 käytettiin 150 000 euroa palveluseteliin.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Palveluseteli oli tasasuuruinen. Hammashoidon maksut määräytyvät valtakunnallisen maksuhinnaston mukaan, joten käytännössä joka paikassa peritään maksimisummaa. Asetukset määräävät toimenpiteiden hintoja.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Pyydettiin yksityisiltä tarjoukset (perushammashoito). Tarjouksissa oli hinta kaikille toimenpiteille, ja niistä valittiin halvin hintataso. Hinnoissa ei ollut kovin suuria eroja. Otettiin mukaan kaikki, eli kaksi palveluntuottajaa, koska hyväksyivät hintatason. (muuten volyyymi olisi ollut liian pieni).
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Palvelun tarjoajan hinta – asiakasmaksun määrä = palvelusetelin arvo. Asiakkaan omavastuu oli sama kuin asiakasmaksu. Toimenpiteen hinta siis ratkaisi.

Sitran selvityksiä 61

<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	<p>Kohderyhmä oli kiireetön aikuishammashoito: heille lähetettiin kaupungilta tiedote ja excel-taulukko, josta hinnat nähtävissä. Asiakkaat valitsivat haluamansa hammaslääkärin ja varasivat ajan. Hammaslääkäri tarkastuksen perusteella ehdotti, mitä toimenpiteitä asiakkaalle tehdään. Kaupunki hyväksyi tämän toimintamallin:</p> <ul style="list-style-type: none"> Luottamus oli heti alusta alkaen, että hammaslääkäri tekee sen mikä on tarpeellista asiakkaan suun terveyden kannalta. Jos mentiin kunnan päivystyksen kautta palvelusetelituottajalle, niin silloin jatkokäynnin sisältö määriteltiin tarkkaan.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	<p>Olivat hyväksyneet hinnan ja erot olivat toisaalta pieniä</p> <p>Asiakkaita oli kaikkiaan noin 600.</p> <p>Uusien palvelusetelien jakaminen lopetettiin joulukuun puolivälissä.</p>
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	-
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	<p>150 000 euroa meni vuonna 2010 ja tänä vuonnakin kulunut vielä tuhansia. Sinällään toimi hyvin ja asiakkaat olivat tyytyväisiä. Kuitenkin arvio on, että tämä mallin on kallista kaupungille verrattuna omaan tuotantoon, vuodessa on noin 2000 – 3000 käyntiä ja noin 1000 asiakasta käyttää hammashuollon palveluita.</p> <p>Asiakasmaksut jäivät saamatta kaupungille. Vajaa neljännes rahoitetaan kuitenkin näillä asiakasmaksutuloilla, joka vuositasolla on noin 0,5 miljoonaa euroa. Haastateltava näkee, että kaupungin pitäisi ostaa vain perushammashoitoa. Oma toimintana olisi saatu enemmän palveluita tuotettua kuin palvelusetelillä.</p>
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	<p>Ei hakemusmenettelyä, koska volyyymi oli pieni. Oli tiedusteltu puhelimitse ja sähköpostilla halukkaita palveluntuottajia mukaan.</p> <p>Osa tuottajista olisi halunnut jatkaa palveluseteliä: mutta esimerkiksi ajat olivat jo yksityisilläkin täynnä (kapasiteettirajat tulivat sielläkin jo vastaan).</p>
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	<p>Toimenpidepohjaisesti, tietysti lain edellyttämät kriteerit tuli täyttää (palvelusetelilaki ja muu lainsäädäntö).</p> <p>Taluspäällikkö ja muut hankintaprosessin osalta mukana, asiantuntija määritteli hoidolliset kriteerit.</p> <p>Perusturvalautakunta harkitsi toiminnan ja hyväksyi mallin käyttöön.</p>
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	-
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Ei poikkeamia.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	-
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ei pyydetty erikseen pilotin ajalta. Oman toiminnan vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely on tehty, mutta se ei sisällä palvelusetelikysymyksiä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei tullut erityisiä – joskus jotain koodeja ei ollut joten piti soveltaa käytäntöä. Mitään suuria konflikteja ei ilmennyt, lähinnä selvityspyyntöjä.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	-
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	<p>Yksityisillä palveluntuottajilla on potilastiedoissaan nyt tämän hetken tiedot. Laskun erittelynä toimenpiteet, laskut arkistoituna ja menevät ostolaskutukseen.</p> <p>Edellyttää että tuottajat lähettävät tiedot, jotka sitten viedään kunnan rekisteriin.</p>

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kohdeasiakkaita olivat kiireetöntä hoitoa odottavien jonossa olevat henkilöt. Heille lähetettiin tiedote palvelumahdollisuudesta sekä excelillä tiedot tuottajista (nämä asiakirjat toimivat palvelusetelinä). Samalla heidät poistettiin jonosta. Kaupunki ei siis odottanut potilaan/asiakkaan ilmoitusta siitä, ottaako hän palvelusetelin käyttöön vai ei. Tämä toimintamalli otettiin käyttöön, sillä aiemmin ihmiset eivät ilmoittaneet mitään ja jäivät roikkumaan edelleen jonoihin. Nyt haluttiin ripeästi purkaa jonoja ja varmistaa palvelu asiakkaille.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Kts yllä.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Puhelimitse, sähköpostilla ja yhteisissä kokouksissa palveluntuottajien kanssa. Käytäntö osoittautui toimivaksi ja toiminta sujui hyvin.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Kolme palveluntuottajaa oli mukana.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Palveluntuottajia olisi voinut olla enemmänkin, kun kapasiteetit tuli heilläkin täysimääräiseen käyttöön. Markkinoille olisi mahtunut muutama lisääkin.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei ollut mukana.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Yhteistä toimintaa on kyllä, mutta eivät ole olleet tässä suun terveydenhuollon asiassa aktiivisia. Nokiassa on ulkoistettu osa toimintaa MedOnelle (nimetty osa asukkaista) suun terveyden palveluiden osalta. Muissakin on kokemusta ostopalveluista.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole tuotteistusta tehty.

Kuntoutus

KUNTOUTUS	
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöntekijät EKSOTE: Kuntoutus	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
<p>Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä</p>	<p>Kuntouttava lyhytaikainen kotihoito;</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaan kotiuttamisen tuki ja apu, jota hoitaa ja tarpeen arvioi kotiutus-hoitaja tai tehostetun kotiutuksen ryhmä: <ul style="list-style-type: none"> Tehostettu kotisairaanhoido Voi olla hoivaa, hoitoa, fysioterapiaa, tai vaikka silmätipan laittaminen tai haavan hoito. Arkisissa toimissa auttamissa ja siihen kuntouttavaa toimintaa Voi olla ryhmäkuntoutusta. Kestoltaan lyhytaikaista, esim viikko, jos enemmän, niin tehdään uusi arviointi. <p>Ovat luonteeltaan kuntouttavaa, toimintakykyä lisääviä ja vahvistavia palveluita fyysistä ja psyykkistä toimintakykyyn liittyen. Esimerkiksi muistikuntoutukseen liittyvät palvelut.</p> <p>Ohjeita ja tukea annetaan myös IsoApu-palvelusta asiakkaille. Palveluseteli on käytössä lisäksi omaishoitajan vapaan aikaisissa palveluissa: omaishoidon vapaapäivät.</p> <p>Työryhmytyö käynnissä, jossa tehdään suunnitelmaa palvelusetelin jatkosta ja pitemmän aikavälin suunnitelmaa aina 2013 – 2014 saakka.</p>
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Setelin arvo on 20 euroa, ja niitä myönnetään tarpeen arvioinnin mukaan. Sairaalaan jatkokuntoutukseen pääsystä kotiutuksen yhteydessä tekee arvion kotiutushoitaja.</p> <p>Lisätiedot budjetista Merja Tepponen, Eksote.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
<p>Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?</p>	<p>Käytössä on tasasuuruinen palveluseteli, kappalemäärät vaihtelevat tarpeen mukaisesti.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jos haluaa enemmän, voi ostaa enemmän maksamalla itse. Omaavastuuta jää kohtuullisen verran. Eli voi vaihdella, ja jollei ole itsellä varaa hankkia palvelua, niin se järjestetään kunnan omana toimintana. <p>Omaishoito: 3 seteliä /kk = 3 vapaa-päivää/kk tasasuuruinen, omavastuu on tällöin samansuuruinen kuin asiakasmaksu.</p>
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <p>Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla?</p>	<p>Hintakatto on asetettu. Hinnat on asetettu neuvotteluin tuottajien ja kunnan välillä. Omaishoidon tuessa maksetaan palvelusta 92 €/vuorokausi + asiakasmaksu.</p> <p>Asiakkaat vaihtelevat aika aktiivisesti palveluntuottajia saman palvelun sisällä sekä palvelukohtaisesti.</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<ul style="list-style-type: none"> Omaishoidon vapaapäivät; Kunnan järjestämään tai ostopalveluita lähellä olevaan nettokustannukseen verrataan hintaa. Kuntoutus: Palvelusetelin arvo on sopimisen tulos, haettu yksinkertaista tapaa lähteä liikkeelle. Teoreettisesti taustalla yhden käynnin arvo (ka-aika 20 – 30 min). <p>Nyt on otettu sosiaaliset kriteerit hyväksymiskriteereiksi. 700 omaishoidon palveluntuottajaa, resursseja menee tarkistamiseen: tuottavuuden kasvu menee hallintotehtäviin.</p>

Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Lisäosto mahdollisuus on olemassa.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Kuntoutuksen osalta ei ole hintaa nostettu – ei automaattista hintojen tarkastamista. On sidottu palveluhintaindeksiin, joka ollut käytössä kaksi vuotta. Indeks ei ole noussut. Keskustelua hintojen korottamisesta on ollut kyllä mutta vaatimus tuottavuuden lisäämisestä on nostettu kunnan puolelta. Investoinnit eivät välttämät kovin merkittäviä (riippuen palvelusta). (Muistikuntoutuksessa) myös yrittäjät ovat lähteneet mukaan kehittämään – esimerkiksi työajan käyttöä on seurattu ja sen mukaan mietitään kustannustasoa (esim. Hake-hanke).
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hinnat on asetettu neuvottelemalla palveluntuottajan ja kunnan välillä. Hinnan osalta ei ole nostoaikeita: tehokkuutta tuottajilta vaaditaan.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Taloudellisten vaikutusten selvittäminen vaatii kuntien omien palveluiden tuoteistamista, nyt on määritelty käsitteet, sisällön selvittäminen alkamassa. Sähköisten järjestelmien käyttöönotto nähdään tärkeänä hallinnollisen työn vähentämiseksi. Tällä olisi myös kustannuksia alentava vaikutus jatkossa.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Hinnat ilmoitettava, niihin tulee ilmoittaa myös matka tai muut palveluntuottamisesta aiheutuvat maksut/hinnat. Yhteisiä hyväksymiskriteerejä on tehty Eksote-kuntiin. Kilpailutuksen yhteydessä myös otetaan mukaan tai voi päästä halutessaan palvelusetelituottajaksi kilpailun ehdoin.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Ensimmäiset hyväksymiskriteerit on määritelty lainsäädäntöä noudattaen, näyttöön perustuvaan tietoon, hyviin käytäntöihin ja ammattilaisten asiantuntijuuden perusteella. Eksoten suunnittelijat ovat olleet mukana ja kuulolla Espoossa vammaispalveluiden kehittämisessä. Haetaan hyviä menetelmiä, jotta saadaan käyttö mahdollisimman tehokkaaksi.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Nyt käytössä ne kriteerit, jotka palvelusetelilaki edellyttää. Koulutus, kokemus ja laatu: näihin liittyvät kriteerit keskeisiä. Seurataan vuosittain.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Käytännössä ovat lähellä toisiaan.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Eksoten asiakaspalautepalvelujärjestelmää suunnitellaan. Tulokset tulevat julkisiksi. Palautetta kerätään jo nyt mutta sen käsittely ei ole vielä järjestelmällistä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	IsoApu-palvelu voi auttaa ratkaisun löytämisessä, mutta toistaiseksi tullut hyvin vähän mitään riitaa. Pelisäännöt ovat selkeät: Tuottaja putoaa, jos ei toimi kuten sovittu. Joitakin toimintansa lopettaneita tuottajia on ollut, jotka eivät ole ilmoittaneet Eksotelle, että ovat lopettaneet.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut. On ollut veroasioista kysymyksiä, esim suoraostojen ja kotitalousvähennyksen suhteesta. Ei kuitenkaan palveluseteliasioissa.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Kun saa palvelusetelipalvelun, niin laskun yhteenvedosivulla on kerrottu mitä palvelua ja kuinka paljon asiakas on saanut. Yhteenvedossa on lisäksi tiedot mahdollisesta jatkohoitosuunnitelmasta. Tiedot viedään toistaiseksi manuaalisesti kunnan järjestelmiin. Kova tarve on palvelusetelin sähköistämiseksi, muullekin kuin laskutuksen hoitamiseksi.

Sitran selvityksiä 61

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Tietoa saa nettisivuilta, Eksotesta ja kuntien seniori-info sivuilta. Palveluoppaita paperilla, joita jaetaan eri pisteissä. Kotiutushoitajan ja muiden ammattilaisten kertomana.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Asiakas saa tietoa sekä kotiutushoitajalta että Eksoten netti-sivuilta. Tarvetta olisi sellaiselle ohjelmalle, jolla asiakkaalla olisi mahdollisuus hintojen vertailuun. Tällä hetkellä sijainti ja hintatiedot nähtävissä nettisivuilla (http://www.socom.fi/kartta/), mutta itse on tehtävä vertailu. Tällainen ohjelma on käytössä mm. Tampereen Kotitorin sivustolla.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	IsoApu-palvelun kautta: Saavat tietoa, kun ottavat yhteyttä, sivustoilta myös. Yhteisiä tapaamisia. Ylipäätään tämäkin on kehittelyn alla. Elinkeinoelämän yritystoiminnan ohjaus tulisi paremmin käyttöön. Kehittämissyhtiö mukana.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Kuntouttavissa noin parikymmentä, aika paljon on paikallisia ja pieniä yrityksiä, joiden määrä on kasvanut.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Saisi tulla enemmän, vaikka oman toiminnan käyttö on ensisijainen, niin siitä huolimatta tarvetta on. Vanhuksille suunnatuilla palveluilla varsinkin olisi tarvetta.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Palvelustrategian tekeminen työn alla: mitä tuotetaan itse, ja mitä taas hankitaan kumppaneilta.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Eksote on seudullinen, siihen kuuluu yhdeksän kuntaa. Eksoteen kuuluvat Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Imatra on mukana Eksotessa vain erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaisten erityishuollon osalta. Asukkaita Eksoten alueella on noin 133 000. Eksote on mukana valmistelemissa EAKR:n alaista hanketta yhdessä Socomon, Laurean ja Turun seudun ammattikorkeakoulun sekä Medi-It:n kanssa. Erilaisia kehityshankkeita on työn alla tai haussa.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole käytössä. On keskusteltu. Saattaa herättää enemmän kysymyksiä kuin vastauksia; jotkut kokevat, että eivät voi käyttää yhteiskunnalle kalliita palveluita.

KUNTOUTUS**Lahden kaupunki: Lääkinnällinen kuntoutus****PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ**

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Palvelusetelipalvelut ovat tulleet käyttöön tämän vuoden 2011 alusta: <ul style="list-style-type: none"> • Lymfaterapia, • neurologinen fysioterapia aikuisille ja • lasten toimintaterapia. Palveluseleitä on myönnetty 36 asiakkaalle.
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalouksissa vuonna 2011?	Palveluseteliin on varattu n. 50 000 euroa vuodelle 2011. Palveluseleitä tarjotaan vaihtoehtona omalle terapialle niille, joille aiemmin on annettu maksusitoumus.
VALITTU HINNOITTELUJÄRJESTELMÄ, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Käytössä on tasasuuruinen palveluseteli.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Hinta määräytyy vapaasti markkinoilla.

Miten palvelusetelin arvo on määritetty? • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi?	Arvon määrittämiseksi on käytetty edellisten sopimusten hintoja sekä arvioitu oman työn kustannuksia.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan?	Asiakas voi ostaa lisäpalveluita.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Tuottajat pitävät hintaa alhaisena. Lymfaterapian osalta kuntakin näkee, että hinta alhainen, muut palvelut ovat kohdillaan.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Lymfaterapian osalta hintaa tarkastettiin ylöspäin 1.6.2011 lähtien.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole vielä arvioitu, eli nyt alkuvaiheessa kerätään tietoa ja seurataan taloudellista kehittymistä. Valinnanmahdollisuuden tarjoaminen asiakkaalle on ollut keskeinen tekijä palvelusetelin käyttöönotossa. Ei odoteta alkuvaiheessa taloudellisia säästöjä.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Valinta toteutettiin hakumenettelyllä, joka on jatkuva. Kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat valitaan.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Lain vaatimat ja sen lisäksi kuntoutukseen liittyvät kriteerit on asetettu. Käytettiin kotihoidon kriteerejä mallipohjana ja siitä rakennettiin lääkinälliseen kuntoutukseen omat kriteerit. Hyväksymiskriteereissä ehtona on mm., että kerran vuodessa osallistuttava yhteiseen palvelusetelituottajien tilaisuuteen.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Nyt on kahden vuoden kaudesta sovittu tuottajien kanssa. Hintaa voivat tarkistaa kerran vuodessa. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua tuottajaksi joustavasti milloin vain. Hakulomakkeen saa kuntoutuspäälliköltä ja sen pohjalta sitten edetään.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Kaupunki ei järjestelmällisesti seuraa miten omavastuuosuus kehittyy.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Poikkeaa asiakasmaksusta ja voi olla isompi tai pienempi. Lymfaterapian osalta esimerkiksi palveluseteli ei ole ollut suosittu. Sen osalta omavastuu vaihtelee 10 – 27 euron välillä, kun asiakasmaksu taas on 7,5 euroa. Lasten (alle 18v) toimintaterapiapalveluissa palveluntuottajien hinnat vaihtelevat, niin että vanhemmille jää jonkun verran maksettavaksi/ terapiakerta.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ei ole vielä mietitty, palveluntuottajalta tulee hoitopalaute.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole vielä tullut.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole yhteistyötä.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Pegasos- potilastietojärjestelmään. Kirjallinen hoitopalaute annetaan kunnalle. Laskussa on esitetty hoitomäärät, palvelun nimi sekä hinta. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden. Palvelusetelissä on määritelty, mihin sitä voi käyttää, (huom. lisäostot). Maaliskuussa on järjestetty tilaisuus: sähköiset palveluseteliratkaisut Päijät-Hämeessä.

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	PalveluSantrassa on palvelusetelituottajien tiedot ja hinnastot, asiakas saa halutessaan täältä tietoa. Kaupungin netti-sivuilta löytyvät kaikki palveluseteliä koskevat tiedot. Palveluohjaajan tehtävänä on kertoa vaihtoehdoista. Ratkaisun pohjaksi annetaan tietoa omavastuuosuuden määräytymisestä ja palvelun tuottajista.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Palvelusetelin mukana asiakas saa listan palveluntuottajista ja hinnaston.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Palveluneuvonnassa oma henkilö (osastonhoitaja), joka antaa tietoa tuottajille. Yhteiset tilaisuudet on nähty tehokkaaksi tavaksi välittää tietoa ja ne vähentävät tarvetta yksittäisiin soittoihin.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	18 palveluntuottajaa. Monet näistä tarjoavat useita palveluita kuntoutuksen lisäksi.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Ainakin fysioterapia ja lasten toimintaterapiapalveluiden osalta on riittävästi tuottajia, mutta lymfapuoella voisi olla enemmänkin palveluntuottajia.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei aktiivista roolia.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Lahti on itseksensä tehnyt tämän työn. Lahden väkiluku on noin 102 000.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole esitetty.

KUNTOUTUS	
Peruspalvelukuntayhtymä Selänne: Lääkinnällinen kuntoutus	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Tämän vuoden 2011 alusta on otettu käyttöön palveluseteli lääkinällisen kuntoutuksen terapioissa yli 18-vuotiaille: <ul style="list-style-type: none"> • fysioterapiaa, • lymfaterapiaa ja • diabeteksen ennaltaehkäisevää jalkahoitoa. <p>Palveluseteli on tulossa pysyväksi käytännöksi. Pysyvyys helpottaa markkinatilannetta ja ryittäjien sitoutumista toimintaan. Palvelusetelin piiriin eivät kuulu alle 18 v. Alaikäisten ei tarvitse mm. maksaa asiakasmaksua, ja tämä aiheuttaa hankaluuksia hinnan määrittämisessä.</p> <p>Väestöpohja kuntayhtymän alueella on noin 20 000.</p>
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Toiminta rahoitetaan määrärahoista, eikä sille ole erikseen varattu euroja palveluseteliä varten. Tämä on lakisääteistä palvelua, joka kunnan on järjestettävä. Palveluseteliin kohdistetaan aiemmin ostopalveluina ostettujen palveluiden osuus, joka vielä jaettu yli ja alle 18 vuotiaalle järjestetyllä kuntoutuksella. Palvelujen järjestämisen painopiste asetetaan kysynnän mukaisesti. Tavoitteena on lisätä palvelusetelien käyttöä.
VALITTU HINNOITTELUMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valittu kohdepalvelussa on käytössä?	Käytössä ovat tasasuuruiset palvelusetelit.

Sitran selvityksiä 61

Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Hinnan määrittäminen pohjautuu markkinahintaan eli hinta määräytyy vapaasti markkinoilla. Taustalla on poliittinen päätös, tuottamiskriteerit hyväksytyt ja hallitus hyväksynyt tämän ja markkinahintaisen palvelun hinnan muodostumisen.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Pyydettiin ilmoittautumaan alueelta palveluntuottajaksi, samalla pyydettiin tuotteet, joita tarjoavat sekä hinnat. Kun palveluntuottajat olivat toimittaneet nämä tiedot, ja kun Selänne tietää oman toimintansa kustannukset (sisältää vuokra- ja hallinnollisia kustannuksia), voitiin määrittää arvo setelille. Yhtenäiset perusteet oman tuotannon kustannusten laskemiseksi olisi tärkeää määrittää.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	On mahdollista eikä ole mitenkään määritelty. Yrittäjällä on oltava omat tietojärjestelmät sekä palveluseteli- että oman myynnin välillä (eivät saa sekoittua).
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Ei ole tullut keskustelua; tyytyväisiä
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hintatarkistukset tehdään kerran vuodessa.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole vielä laskettu; tähänkin asti käytetty ostopalvelua, joka kilpailutettu kahden vuoden välein. Hinnat eivät ole sanottavasti muuttuneet. Asiakkaan näkökulmasta on nyt enemmän valinnanvapautta. Ja omia resursseja kaiken palvelun tuottamiseen on liian vähän.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Sääntökirjassa määritelty lakien asettamat vaatimukset, palveluun liittyvät vaatimukset sekä erityisiä mm. henkilöstön kouluttamiseen liittyviä kriteerejä.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Kuntayhtymässä työryhmä on valmistellut kriteerit. Hallitus on ne hyväksynyt.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Uuden toimittajan osalta voidaan tarvittaessa tarkistaa myös kriteerejä. Kerran vuodessa (loppuvuodesta) tarkastetaan hinnat. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet vuodeksi kerrallaan antamiinsa hintoihin.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan, tuottajahinnoista ja palveluntuottajarekisteri omilla sivuilla: hinnoista näkee paljonko omavastuuosuus.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Hintavaihtelua on samoissa palveluissa ja eroaa 0 – 20 euroa. Asiakasmaksu on 7,5 euroa kunnan palveluna. HUOM: Palveluseteliomavastuuosuus ei kerrytä asiakasmaksukattoa.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Suunnitelmissa on kerran vuodessa toteutettava asiakaskysely. Lisäksi on mahdollista antaa palautetta jatkuvasti: Kun hoito saatu, pyydetään sekä asiakkaalta ja tuottajalta palautetta. Ajatuksena julkistaa.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole vielä tullut esiin. Ihmiset ovat olleet järjestelmään tyytyväisiä.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	On oltu kuulolla kuluttaja-asioiden osalta, mutta ei erillisiä tapaamisia.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Kunta toimii rekisterinpitäjänä. Lasku ja palaute tulevat kuukausittain, silloin kun kysymyksessä on pitkä hoitosuhde tai hoidon loppuessa. Laskut tulevat paperilla ja tiedot skannataan kunnan toimesta järjestelmään (käytössä effica-järjestelmä). Nivala – Haapajärven puiteissa alkamassa Pohjois-Pohjanmaan liiton kautta hanke, jossa on tavoitteena työkalupohjan tekeminen; rekisterin ylläpitämiseksi ja laskutuksen hoitamiseksi. Ajatuksena luoda järjestelmä, jossa kunta ja tuottaja olisivat samassa alustassa (omat tunnukset tulisivat molemmille).

Sitran selvityksiä 61

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Palvelusetelistä on kerrottu paikallislehdissä ja kuntayhtymän omassa Selänne -lehdessä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerrotaan ja ohjeistetaan asiakkaita tarkemmin.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Asiakkaat saavat tietoa kuntayhtymän Internet-sivuilta ja hoitajilta.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Palvelusetelituottajille on järjestetty yhteisiä tilaisuuksia. Haastateltava toimii yhteyshenkilönä yrittäjiin päin. Kuntayhtymän sivuilla on terveyden ja sairaanhoidon alla lääkinnällisestä kuntoutuksesta tietoa. Sieltä löytyvät myös hakemukset ja liitteet palveluntuottajaksi.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Palveluntuottajia on seuraavasti: <ul style="list-style-type: none"> • 10 kpl fysioterapiassa (lymfa) • 3 kpl toimintaterapiassa • 4 kpl jalkahoitoterapiassa
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Toimintaterapiassa olisi tarvetta useammalle palveluntuottajalle. Osa tuottajista tulee jo nyt muiden kuntien alueelta.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Seutukunnan NIHAK –elinkeinoyhtiöstä on projektipäällikkö ollut mukana valmistelussa ja uusissa hankkeissakin.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Palveluseteleitä on käytössä jo neljän kunnan alueella, ja yrittäjien kanssa myös muilta alueilta. Esim. mielenterveysasiakkaiden ja ikääntyneiden asumispalveluissa on ollut mielenkiintoa palvelusetelin käyttöönottoon. Myös erikoissairaanhoito kiinnostaisi.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole esitetty.

3.2 Sosiaalipalvelut

Vammaispalvelut

VAMMAISPALVELUT	
Espoon kaupunki: Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
<p>Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä</p>	<p>Espoossa on palvelusetelikäytössä seuraavissa palveluissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Henkilökohtainen apu, vammaispalvelulain mukaisesti. Vanhuspalvelut/Asumispalvelut: ympärivuorokautinen tehostettu palvelu <p>Palvelusetelin omaista toimintaa on</p> <ul style="list-style-type: none"> lapsiperheiden perhetyössä ja kodinhoidollisen avun järjestämisessä. Omaishoidon tuen vapaat. Palveluseteli korvaavalle ympärivuorokautiselle lyhytaikaiselle hoidolle Tilapäinen ja säännöllinen kotipalvelu. Kotihoidon tukipalveluina vähävaraisten ikäihmisten siivouspalvelu <p>Näissä kilpailutettu ja ehtona, että on toimittava palvelusetelituottajina. Palvelusetelit on otettu käyttöön näissä palveluissa vuosina 2006 ja 2007. Palveluntuottajan hyväksyminen ei suoraan ole palvelusetelilain mukainen (siksi eivät ole oikeaa palvelusetelipalvelua).</p> <p>Palvelusetelin osuutta tuottamistapana ei haluta lisätä, ennen kuin saadaan sähköinen järjestelmä tueksi. Tämä koskee erityisesti asumispalveluita ja henkilökohtaista apua.</p> <p>Hyvä potentiaali palvelusetelijärjestelmän osalta on tunnistettu.</p>
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Ei vielä yhtään omaa budjettia – on subjektiivinen oikeus, joten on määrärahojen alla.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
<p>Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?</p>	<p>Subjektiivinen oikeus eli palveluseteli kattaa palvelun koko hinnan. On yhtenä palveluntuottajan hyväksymiskriteerinä.</p> <p>Asumispalveluissa palveluseteli on tulosidonnainen.</p>
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Hintakatto määritelty hyväksymiskriteereissä.</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>On verrattu toiseen omaan malliin järjestää palvelu, eli työnantajamalliin, siinä korvaus 18 euroa/h. Myös verrattu Helsingin kilpailutuksen tuloksia, ja sieltä otettu alin markkinahinta pohjaksi. Näistä on muodostettu arvo palvelusetelille.</p>
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	<p>Lisäostoja on mahdollista tehdä.</p>

Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Palveluntuottajat valittavat hintatasoa ja haluavat tarkistaa heti hintoja. Uusia palveluntuottajia kuitenkin tulossa mukaan.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Tarvetta hinnan tarkistukseen on noussut palveluntuottajien puolelta.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole varsinaisesti. Jos tehtäisiin ostopalveluna, se olisi 40 % kalliimpaa. Apuna tämän arviointiin on käytetty Helsingin kilpailutuksen tuloksia.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Sääntökirja on tehty ja hyväksymiskriteerit kerrottu siinä. Kaikki, jotka täyttävät kriteerit hyväksytään palveluntuottajiksi.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Kriteerit sisältävät sekä lakisääteiset että palvelukohtaiset ehdot palveluntuotantoon.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Milloin vaan voidaan tarkistaa. Tulosityksikön johtajalla on sisällön muutosoikeus viranomaispäätöksellä.
ASIAKKAAN OMAVASTUUN	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Palvelussa ei ole omavastuuta lainkaan. On asiakasmaksulaisa säädetty maksuttomaksi.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Ei vielä järjestelmää, mutta tärkeä kysymys siellä missä omavastuut käytössä. Välineitä tarvitaan, sähköinen järjestelmä tulee auttamaan tässäkin.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Palautetta tällä hetkellä lähinnä paperipostina, sen käsittely ei kovin järjestäytyntä. Sähköisen järjestelmän kautta tulee asiakaspalautteelle oma järjestelmä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Tällä hetkellä ensisijaisesti asiakas ja tuottaja yrittävät ratkoa keskenään mahdolliset ongelmatilanteet. Kunta pyytää selvitykset eli on reagoiva osapuoli ja voi poistaa tuottajan rekisteristä, mikäli tilanne niin vaatii. Sähköisessä järjestelmässä tulee olemaan toiminnan laadun seuranta ja se toimii asiakkaalle palaute- ja reklamaatiokanavana.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Kaikki yhteyshenkilöt on annettu asiakasohjeissa. Ei muuta yhteydenpitoa.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Palveluntuottajan laskun liitteellä ovat asiakaskohtaiset tiedot sekä käynti ja palvelun sisältö. Manuaalisesti kunnan puolella pidetään kirjaa palveluiden käytöstä tällä hetkellä.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Uutena järjestämistapana ei saisi lisätä sosiaalipalveluiden kysyntää, tehdään siis palvelun tarpeen arvioinnista yksitellen asiakaskohtaisesti ehdotus palvelusetelin käytöstä palvelun järjestämisessä.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Asiakasohje, jonka sosiaalitoimisto käy asiakkaan kanssa läpi. Asiakas allekirjoituksella hyväksyy, että saanut tiedot ja ymmärtänyt mistä on kysymys; järjestelmän vastuut ja velvollisuudet täytyy olla asiakkaalle selvät. Tuottajalista annetaan paperiversio ja on myös netissä saatavilla.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Ohjeistus tehty, ja hakeutuminen on yksinkertaista. Noin 10 tiedotustilaisuutta, työpajaa yms. on vuoden aikana järjestetty. Netistä löytyvät palveluntuottajille ohjeet hakeutumisesta tuottajaksi. Lakisääteinen kriteeri; tuottajaksi kelpaa sellainenkin joka ei perinteisesti ole toiminut sosiaalipalveluiden tuottajana. Tällöin täytyy AVI:lta saada tietty lupa toimintaan. Ilmoitus- ja lupaprosessiin tarvitaan kunnalta neuvonta-apua, tämä lisää jonkin verran työmäärää.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Palveluntuottajiksi on seitsemän hakeutumista käynnissä tällä hetkellä, arvio on, että noin yhdeksän palveluntuottajaa kaikkiaan tulisi järjestelmään mukaan.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	On ihan hyvä määrä tähän tilanteeseen.

Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Espoon yrittäjien kautta on jaettu tietoa palvelusetelijärjestelmästä. Myös Helsingin seudun kauppakamarin kautta tietoa on saatavilla, mutta ei niinkään kaupungin sisällä koordinoitu.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Seudullista kehittämistä mm. sääntökirjojen sekä sähköisen järjestelmän tehdään yhdessä pääkaupunkialueen sekä Tampereen, Turun ja Oulun kanssa.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	-

VAMMAISPALVELUT	
Laukaan kunta: Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<ul style="list-style-type: none"> Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen Päivähoito; nimellä palveluraha; käytännössä on sama kuin palveluseteli. <p>Päätös 1.3. tehty palvelusetelin käyttöönotosta seuraavissa palveluissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> tilapäinen kotihoito, kotihoidon yöhoito, kotihoidon asiakkaiden asiointiapu, kotihoidon asiakkaiden saattajapalvelu (terveyden hoidon palveluihin liittyen) Omaishoidon vapaan aikainen hoidon järjestäminen kotona Omaishoitajan vapaan järjestäminen yksityisessä palvelukodissa Vanhusten lyhytaikainen palveluasuminen Kehitysvammaisten lyhyt- ja pitkäaikainen palveluasuminen – erityishuoltolain mukainen Myös kehitysvammaisten ja muiden vammaisten lasten ja nuorten lyhytaikainen hoito
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Kehitysvammaisten palvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eryteisesti omaa määrärahaa ei ole varattu ollenkaan, vaan katetaan ostopalveluiden määrärahasta: reilu 1 milj. euroa ko. ostopalveluun. <p>Laukaalla on erikseen budjetoitu 20 000 € vanhusten saattaja- ja asiointipalveluihin vuodelle 2011 (kyseessä uusi palvelu).</p> <p>Muuten on budjetoitu palveluiden ostoihin, ja sieltä avattu seurantaa varten oma kohta palvelusetelillä järjestettäville palvelulle. Näin saadaan kokonaistieto tältä vuodelta.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	<p>Erytishuoltolain mukaisesti ei hoivasta saa periä omavastuuta, mutta vuokran ja ruoka-aineet asiakkaat maksavat itse.</p> <p>Tasasuuruinen palveluseteli. 6 hoitoisuusluokkaa sen mukaan miten paljon apua tarvitaan. Jokaisella luokalla oma hinta, mutta sitä korotetaan, jos palvelut maksavat enemmän. Haarukka palvelusetelin arvossa on 80 – 310 €/vrk. Arvo on sama sekä pitkä- että lyhytaikaisessa asumispalvelussa.</p>
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Kunta tietää ostopalvelun kautta hintatason, kunta on määritellyt hinnat. Tuottajille tai potentiaalisille tuottajille järjestetty 2 tilaisuutta valmisteluvaiheessa, jossa yrittäjiä on kuultu ja käyty vuoropuhelua.</p> <p>Oma hinta on laskettu, mutta ei varsinaisesti tuotteistettu. Kunnalla on omia kehitysvammaisten asuntoloita kaksi, joissa 14 asumispalvelupaikkaa, lisäksi ostetaan asumispalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta n. 30 paikkaa vuosittain.</p>

Sitran selvityksiä 61

Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	On tehty vertailu oman tuotannon hintaan kaikista palveluasumisista, ja lisäksi se hintataso millä ostettu ja ostetaan palveluita, on hyvin tiedossa. Omvastuu kohtuullinen eli mahdollisimman lähellä asiakasmaksua. Ei ensimmäinen tavoite säästää, vaan antaa se valinnanvapaus. Kotihoidon puolella toimii kaikista parhaiten.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	-
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Parhaillaan palveluntuottajien haku (jatkuva haku) meneillään joten ei ole vielä paljon kokemuksia.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	-
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Valinnanvapauden tarjoaminen – oletusarvo että helpottaa viranhaltijan työtä.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Lautakunta on päättänyt hyväksymiskriteerit, joiden pohjana ovat lain mukaiset kriteerit. Kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat hyväksytään.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Kriteerit on määritelty palveluiden sisältöön ja tuottamiseen liittyvien lakien mukaan.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Uusia palveluntuottajia hyväksytään koko ajan sitä mukaa kun ilmoittautuvat mukaan ja täyttävät kriteerit. Vuoden 2011 kokemusten pohjalta arvioidaan lautakunnassa, onko syytä tarkistaa mm. hyväksymiskriteerejä. Aluehallintovirasto (AVI) pitää rekisteriä tuottajista, alv-verottomaan toimintaan edellytys että on rekisterissä.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan, ja sen on oltava kohtuullinen. On kuitenkin asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia, joten asiakas itse seuraa ja toimii sen mukaisesti. Lisäostot ovat sallittuja. Esimerkiksi vanhuksille ei ole siivouspalveluita, jolloin ohjataan yksityiselle tuottajalle.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Yksi palveluseteli 113 €/vrk ja asiakas maksaa ylimenevän 30 €/vrk. Lähtökohta on, että omavastuu on palveluntuottajan ja asiakkaan välisesti sovittava asia, palveluntuottajan perimä hinta on kunnalla ja asiakkaalla tiedossa ja asiakas voi sen mukaan harkita, keneltä palvelun tilaa. Mikäli palveluntuottajan perimä hinta on sama kuin palvelusetelin arvo, asiakkaalle ei välttämättä jää omavastuuta ollenkaan.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Ei ole vielä päätetty, mutta todennäköisesti tullaan tekemään asiakastytyväisyyskysely noin 2 vuoden välein. Tällä hetkellä saatavat palautteet ovat periaatteessa julkisia, jos joku pyytää. Lautakunnalle tulokset esitellään.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Asiakkaille annettavissa ohjeessa otsikon Kuluttajansuoja alla on kerrottu toimintaohje riitatilanteita varten. Uskotaan, että asiakkaan mahdollisuus valita estää pitkälle menevät riidat.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut. Hoidetaan Jyväskylässä keskitetysti tarvittaessa.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Tiedotuskanavia ovat: <ul style="list-style-type: none"> • Laukaa - Konnevesi -paikallislehti • Asiakaskontakteissa viranhaltijat kertovat ja esittelevät • Kunnan Internet-sivut • Palvelusetelistä tehdään oma esite Aina ensin arvioidaan onko asiakkaalla oikeus ja mahdollisuus käyttää palveluseteliä.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Laukaan Internet-sivuille on tulossa lista hyväksytyistä tuottajista palveluittain.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Vanhuspalvelujohtaja ja haastateltu toimivat yhteyshenkilöinä palveluntuottajiin päin. Kasvatustoiminnan johtaja toimii päivähoidon osalta. Palveluntuottajille on järjestetty n. 2 kertaa vuodessa yhteisiä tilaisuuksia. Jatketaan samaa mallia myös tästä eteenpäin. Lautakunta arvioi myös toiminnan onnistumista. Tarjolla tuottajille on Klemmari palvelu, johon saavat liittyä halutessaan (tässä maksu tuottajalle). Vaihtoehtona Laukaan oma sähköinen järjestelmä, joka tulee kaupungin nettisivuille, kunta tulee ylläpitämään tätä sivustoa.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Ei tietoa vielä.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Ei tietoa vielä.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Kunnan elinkeinotoimi ei juurikaan, yksi elinkeinoasiamies, Jykesin kautta aktiivisemmin, Laukaa on mukana kehittämissyöryssä. Yrittäjä-järjestöjen kanssa tehdään yhteistyötä ja keskustellaan (odotuksia on yrittäjilläkin järjestelmästä).
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Jykesin mukana kehittämisessä. Jyväskylältä, Jämsältä, Äänekoskelta, ja muitakin kuntia on vertailtu toimintamallien osalta ja haettu parasta mallia Laukaalle. Keuruun kaupungin malli ollut pohjana, josta saatiin alkuun apua. Keuruulla on omanlainen innovaatio tehty, kun on vahvistettu tuntihinta setelille, ja arvioidaan paljonko tarvitsee intensiivistä hoivaa tai hoitoa. Malli hyvin joustava, esim 5 t /päivä = 100 euroa palveluseteli.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole missään palveluissa ollut käytössä. Eikä ole tulossakaan.

Vanhuspalvelut

Palveluasuminen

VANHUSPALVELUT	
Haminan kaupunki: Tehostettu palveluasuminen	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	1.8.2011 alkaen otetaan käyttöön palveluseteli tehostettuun palveluasumiseen (kaikkiaan 34 asukaspaikkaa). Ei muita palveluita palvelusetelillä.
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Vuoden 2011 budjettiin varaus 580 000 €. Vuodelle 2012 varaus 1 220 000 € Koko budjetti 2011 SoTe: Sosiaalipalveluiden budjetti perusturvan osalta on 67 miljoonaa euroa, josta vanhustyöhön 17,5 miljoonaa euroa. Terveystalon osalta budjetti on 36 miljoonaa euroa.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Palvelusetelit ovat tulosidonnaisia. <ul style="list-style-type: none"> Sitran palveluseteli-hankkeen malleja käytetään suunnittelussa. Palvelusetelin käyttöönotto kohdennettu rakennemuutoksen pohjalta, siten että saatiin vanhukset sijoitettua palveluun - heistä noin 67 % todettiin vähävaraisiksi.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Kokeilupohjalta nyt, ja palveluntuottaja, jolle suurin osa vanhuksista menee, on tiedossa. Hinta määräytyy vapaasti markkinoilla. Korkea hinta karsii asiakkaita. Oman tuotannon kustannuksia ei ole tarkasti vielä laskettu, mutta nyt tehtävänä on oman tuotannon kustannusten arviointi/tuotteistaminen.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<ul style="list-style-type: none"> Ensin arvioitiin oman tuotannon hinta, sitten tarkasteltiin olemassa olevien asiakkaiden maksukykyä. Tavoitteena on, että kunnalle palvelusetelikäytäntö on +/- 0. Tärkeimpänä arvona on asiakkaan valintamahdollisuuksien laajentaminen. Tällä hetkellä suurin setelin arvo on 98 €, jolloin asiakkaan nettotulot ovat alle 1300 e. Asiakkaalle esitetään oman tuotannon ja palvelusetelituottajan erot taulukkona (Excel-pohjalla).
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	-
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Palveluiden hinnoittelu on ollut melko kirjavaa – hinnoissa on eroja. <ul style="list-style-type: none"> Hinnastoissa on yleensä myös eroja, mihin mikäkin kustannus on sijoitettu (esim. virikkeet, materiaalit, ruokailu jne.) Haminan palveluseteliä voi käyttää vain hoivan ostoon.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Kun tarkastelee vain hoivan hintaa, on se kohtuullinen. Jossain paikoissa se on kunnan omaa tuotantoa selvästi halvempi.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	<ul style="list-style-type: none"> Palvelusetelin käyttöönoton tavoitteena että palvelut ovat edullisempia tai samalla tasolla kuin kunnan oma tuotanto. Valinnanvapauden lisääminen on keskeinen arvo, esimerkki: Palveluseteliasiakas on voinut valita hoito/hoivapaikan omaisten läheltä, esimerkiksi asiakas on päässyt lähtemään omaisten lähelle Hämeenlinnaan, Helsinkiin, Loviisaan ja Mikkeliin helposti.

PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Palvelukriteerit on asetettu.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Tunnistettu ensin oman tuotannon resurssi- ja laatuksiteerit, joilla taataan hyvä hoiva- ja hoito. Lähtökohdat tähän on saatu STM:n laatusuosituksista. Myös on tutustuttu Sitran hankkeen Oulun hyväksymiskriteereihin. Niitä on muutettu vähän ja otettu käyttöön. Lautakunnan päätöksen jälkeen että seteli käyttöön, tuottajille ja mahdollisimman laaja viestintä että voivat ilmoittautua. Lähettävät ilmoittautumislomakkeen ja liitteet.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Mietitään sopimista, että sas-työryhmä kävisi vuosittain läpi kriteeristön. Valvontamalli (esim Hämeenlinna) pitäisi varmaan saada dokumentti että se varmasti vastaa laadultaan sitä mitä Hamina haluaa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	-
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Suunniteltu että kirjataan kaikki käyttäjät, ja tarkoituksena olla yhteydessä. Myös raportoitava lautakunnalle, koska Haminassa palvelusetelimenettely on kokeilu vuosille 2011-2013.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Viestintä selkeä asiakkaalle että kuuluvat asiakkaan ja tuottajan välillä. Jos raha/maksuasioista niin silloin kunnalla suurempi rooli.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Päätös palvelusetelistä jää kunnalle. Ei ole vielä mietitty, hyväksymislomakkeessa on maininta että pidettävä siellä yrityksessä kunnan haluamalla tavalla.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Palvelusetelistä on tietoa kaupungin netissä. Palvelun tarpeen arvioinnin yhteydessä mikäli arvioidaan että voidaan tarjota. Haasteena muistihäiriöisten tilanne, jolloin suoraan omaisten/edunvalvojan kautta.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	SAS-työntekijällä on listat tuottajista ja myös kaupungin nettisivuilla.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Lehti-ilmoituksella ja suullisesti. On nimetty palvelusetelivastaava.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	10
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	-
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei niinkään ollut mukana, tavannut elinkeinojohtajan kyllä. Ilmapiiri Haminassa on, että se haluaisi tuottaa palvelut itse (poliittinen ilmapiiri).
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Sote-piirin neuvotteluja käyty, Kaste-hankkeessa työstetty palvelusetelin menettelyn perusteita. Kotka on konsultoinut Haminaa, suunnittelevat tehostetun asumisen palvelusetelin käyttöönottoa
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole käytetty. Voisi ollakin hyvä idea, että kuntalaiset näkevät mitä oikeasti palveluntuottaminen maksaa.

VANHUSPALVELUT	
Lahden kaupunki: Palveluasuminen	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<ul style="list-style-type: none"> • Tilapäinen kotihoito, vuodesta 2004 • Säännöllinen kotihoito, vuodesta 2010 • Omaishoitajan vapaan järjestäminen (voi palkata hoitajan kotiin), vuodesta 2007 • Omaishoidon päivätoiminta (ei kuluta lakisääteisiä vapaita, myös kuntouttava merkitys hoidettavalle), vuodesta 2010 • Tehostettu palveluasuminen, vuodesta 2011 • Lääkinnällinen kuntoutus – terapiat, vuodesta 2011 • Vammaisten henkilökohtainen avustaja (vapaapäivät hoitajalle), vuodesta 2011
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Budjetti isoimmille palveluille on määritelty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluasumiseen 1 050 000 euroa • Kotihoito 240 000 euroa • Omaishoidon osalta myönnetään tarpeen mukaisesti. <p>Koko budjetti noin 260 miljoonaa vuositasolla.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Kotihoidossa ja palveluasumisessa tulosidonnainen palveluseteli, lähtökohtana se, että asiakasmaksut ovat tulosidonnaisia. Muissa palveluissa on käytössä tasasuuruinen palveluseteli.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Vapaasti markkinoilla, palveluasumisessa hinnat noudattelevat vanhoja ostopalveluhintoja.</p> <p>Hinnan on katettava tietyt ehtojen mukaiset palvelut asiakkaalle, palvelun sisältö on tarkasti määritelty.</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>Palveluasumisessa palvelusetelin arvo vaihtelee 59 – 96 €/vrk tuloihin perustuen.</p> <p>Liikkeelle lähdettiin kilpailutuksen pohjalta saaduista tarjouksista: Niistä saatiin keskiarvohinta tuottajilta. Tästä hinnasta vähennettiin se mitä olisi peritty asiakkaalta kun tulot on minimi, eli pelkkä kansaneläke ja ylin hoitotuki. Asiaksmaksu vähennettiin keskiarvohinnasta ja näin päädyttiin korkeimpaan palvelusetelin arvoon.</p>
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	<p>Voi tehdä, palvelukuvauksen ylimenevät palvelut voi itse ostaa.</p> <p>Esimerkkeinä voisivat olla erikoislääkärikäynti tai kampaajan tilaaminen. Saattavat olla sellaisia palveluita, joita palveluntuottaja muutenkin tarjoaa.</p> <p>Kotihoidon osalta on enemmän näitä lisäostoja; esimerkiksi ostetaan ikkunanpesua tai kaupassakäyntiapua.</p>
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Ei ole kuulunut toistaiseksi.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	<p>Tässä vaiheessa hinta on kohdillaan.</p> <p>Palveluasumisessa n. 10 palveluntuottajaa, kotihoidossa n. 15. Tuottajat ovat sitoutuneet vuoden loppuun samaan hintaan. Kerran vuodessa voi korottaa hintaa ja siitä on ilmoitettava 3 kk aikaisemmin kunnalle ja asiakkaalle.</p> <p>Omaishoidon päivätoiminnassa setelin arvoa 42 €/kerta pidetään alhaisena ja omavastuun suuruus karsii käyttäjiä.</p>

Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Kokonaisuutena on lähdetty Sitran mallista, eli pohjaoletuksena on että, palveluasuminen olisi edullisempaa palvelusetelillä kuin omana tuotantona. Jos ei enää 2013 kilpailuteta ja siirrytään kokonaan palveluseteliin, voidaan jo puhua säästöistä. Kotihoidossa palvelusetelillä järjestetty palvelu on kunnan talouden kannalta järkevää verrattuna omaan tuotantoon, mutta paljon ja eri vuorokauden aikoina apua tarvitseville omavastuu voi nousta liian suureksi. Nyt kotihoidossa palveluseteliasiakkaat tulleet pitkälle uutena käyttäjäryhmänä, jotka eivät siis olleet kaupungin asiakkaina aiemmin. Tämä osaltaan lisää nyt kustannuksia ja työmäärää kunnassakin. Koska vanhusten tarpeet kasvavat joka tapauksessa, tällä keinoin pystytään tarjoamaan palveluita.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Hakemusmenettely käytössä. Lahti ollut Sitran palveluseteliprojektissa mukana ja siellä on käytetty hyväksi Sitran materiaalia, erityisesti Tampereen vanhuspalveluprojektin osalta. <ul style="list-style-type: none"> • Lautakunta: Päätös käyttöön otosta, arvosta ja kriteereistä • Lautakunta delegoinut kriteerien asettamisen nyt vastuuvirkamiehille. Myös prosessin muutokset ja kehittäminen on virkamiehillä.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Hyväksymiskriteerit sisältävät lakisääteiset kriteerit. Laadun ja sisällön vastavuus kunnalliseen toimintaan on pyritty varmistamaan lisäksi muilla kriteereillä ja Sitran yhteistyön avulla.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Voidaan muuttaa tarvittaessa virkamiestyönä.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Seurataan miten omavastuu kehittyy. Tarvittaessa setelin arvoa arvioidaan uudelleen, jos omavastuu palveluasumisessa jää selvästi asiakasmaksuja suu-remmaksi ja aiheuttaa taloudellisia vaikeuksia asiakkaalle. Varmaan myös tuottajat ottavat yhteyttä kuntaan, jos omavastuulaskuja ei makseta.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Kaikissa tuloluokissa pyritään pitämään lähellä kunnan omavastuuosuutta.
ASIAKASPALAUDE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Kotihoidon palvelusetelistä tehdään parhaillaan väitöskirjatutkimusta. Siinä yhtenä alueena on myös asiakaspalaude ja asiakkaan valinnan vapauden toteutuminen. Myös hyväksymiskriteereissä on ollut tietona että kunta voi tehdä kyselyjä asiakkaalle ja palveluntuottajan tulee toimittaa omat asiakaspalautetuloksensa kunnalle.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Asiakkaiden reklamoinnista pitää kertoa kaupungille ja ohjeet ovat sääntökirjassa.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Tiedottamisessa asiakkaille on kerrottu selkeästi kuluttajasuojalaista.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Kriteereissä on tiukat määritelmät tietosuojan ja henkilötietolain noudattamisessa. Asiakirjat palautetaan kunnalle, kun palvelu päättyy. Palveluasumisessa omaan asiakastietojärjestelmään kirjataan: <ul style="list-style-type: none"> • SAS työryhmän koordinaattorin päätös palvelusetelin myöntämisestä • Tämän jälkeen asiakas toimittaa tiedot tuloista • Tehdään päätös palvelusetelin arvosta; tulee paperilla asiakkaalle • Asiakas luovuttaa palveluntuottajalle, asiakkaalta pyydetty lupa toimittaa päätös myös suoraan palveluntuottajalle • Palveluntuottajan laskutus sähköisenä tai paperilla, laskun mukana tulee tieto asiakkaista • Kriteereissä myös muu asiakastiedon välittäminen – ei hoitopalautteita. • Ulkopuolinen toimittaja (Itella) skannaa Lahdessa kaikki paperilaskut Lahden järjestelmään.

Sitran selvityksiä 61

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Tiedottamisen välineinä ovat esitteet, nettisivut ja info palvelutarpeen ilmetessä. Kun käynnistyi kotihoidossa 2010, oli sellaisia asiakkaita, jotka käyttäneet yksityistä. Tuottajat markkinoivat palvelusetelimahdollisuutta. Vanhat asiakkaat saivat infokirjeen. Uusilla asiakkailla palveluohjaaja arvioi palvelutarpeen ja samalla informoi vaihtoehtoista. Kaupungin sivuilla on kotihoidon palvelusetelilaskuri vertailua varten. Palveluasumisessa otetaan ensin sijoituslistalle (palvelutarpeen arviointi) ja siitä kirjallisen päätöksen, jossa mainitaan palvelusetelivaihtoehto ja mukana on palvelusetelin info esite. Jos asiakkaalla on kiinnostusta ottaa palveluseteli käyttöön, käydään järjestelmä yksityiskohtaisesti läpi. PalveluSantran sivuilta saa tiedot tuottajista, ja sinne on linkki kaupungin sivuilta. Infoa omassa tiedotuslehdessä on ollut ja esimerkiksi myös Etelä-Suomen sanomissa.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	PalveluSantran tai kaupungin kautta.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Kotihoidossa PalveluSantra toimii yhteyslinkkinä ja -alustana sekä samalla markkinapaikkana. Palveluasumisessa yrittäjät ovat perinteisiä palveluntuottajia, jotka sitten ovat siirtyneet tähän järjestelmään.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Palveluasumisen palveluntuottajia on noin 10, käyttäjien määrä sidottu käytävissä olevaan määrärahaan. Puolen vuoden käytän jälkeen noin 30 asiakasta. Ostopaikkoja ja omia paikkoja on 430.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Kotihoidossa on riittävästi palveluntuottajia. Palveluasuminen puolestaan on aika rajattua ja arvokasta toimintaa, ja yrityksen perustaminen on pitkäjänteinen ja taloudelliset resurssit edellyttävä prosessi.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	PalveluSantra on lähtenyt matalan kynnyksen palveluista vanhuksille ja omaisille. Sisältänyt ajatuksen, että pitää olla yksityinen julkisen rinnalla. LAKESin kanssa ovat yhteistyössä, jossa toimii hyvinvointiklusteri.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	PalveluSantra ja Lakes toimivat seudullisesti. Lahden kaupunki on pitänyt muutamia tilaisuuksia lähikunnille.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole esitetty. Selvitettiin siinä vaiheessa kun Sitran kanssa lähdettiin tähän hankkeeseen. Käytössä on Pegasos- järjestelmä.

VANHUSPALVELUT**Tampereen kaupunki: Palveluasuminen****PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ**

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<ul style="list-style-type: none"> • Tehostettu palveluasuminen, • palveluasuminen, • kotihoito senioritaloihin, • ikäihmisten kuntosalitoiminta (kokeilu)
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Olemassa oleva määrärahan puitteissa mennään.

VALITTU HINNOITTELUMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valituksessa kohdepalveluksessa on käytössä?	Tulosidonnainen.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Hinta määräytyy vapaasti markkinoilla.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Arvon määrittämiseksi käytössä on erillinen laskentamalli, joka perustuu asiakkaan tuloihin.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaihtaa esimerkiksi hoidossa käytettyjen materiaalien valintaan? 	Kyllä on.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Hyvät, alun ihmettelyn jälkeen setelin arvo on ollut oikein asetettu.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Seteli ollut käytössä vasta alle vuoden, hinnantarkistus tapahtuu myöhemmin.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	On arvioitu.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Hyväksymiskriteerit käytössä, sääntökirja on tehty palveluasumiseen.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Yhteisissä työryhmissä muiden kuntien kanssa.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Hinnantarkistuksen yhteydessä ellei aiemmin ilmene tarvetta, esimerkiksi asiakaspalautteen takia.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Kyllä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Omavastuuosuus on hieman suurempi kuin asiakasmaksu.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Vaaditaan tuottajalta kaikki reklamaatiot, kaupunki tekee omia asiakaskyselyitä, sähköiset asiakastietojärjestelmät käytössä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Neuvottelu, irtisanominen. Sääntökirjassa on kuvattu prosessi.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut tarvetta toistaiseksi.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Pegasos käytössä).
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kunnan asiakasohjaus informoi ja antaa arvion setelin arvosta tieto setelin käyttämällisyydestä lehdessä uusien seteleiden osalta, muuten tiedotetaan kaupungin työntekijöiden kautta.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Asiakkaat saavat tietoa kaupungin työntekijöiltä, kaupungin tietopisteistä (Kotitori) ja kaupungin www-sivuilta.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Samat kanavat, uudet seteliavaukset laitetaan paikallislehtiin.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Reilu 20 palveluntuottajaa on hyväksytty.

Sitran selvityksiä 61

Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Kyllä
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei roolia, on kuitenkin tietoinen seteleistä.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Kriteerit on tehty seudullisesti, käyttöönotto etenee kuntien omaan tahtiin, jokainen kunta vastaa omasta taloudestaan. Sähköinen järjestelmä tullee käyttöön seudullisesti aikanaan.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole. Palvelusetelijärjestelmässä tuottajan hinta ei päätöksentekovaiheessa ole tiedossa, vaan saatuaan päätöksen asiakas valitsee itselleen hyväksytyiltä palveluntuottajilta palvelun.

Kotipalvelut

VANHUSPALVELUT	
Jyväskylän seutu (JYKES): Kotipalvelut	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Jyväskylän seudulla on palveluseteli käytössä tai suunnitteilla seuraavissa palveluissa: <ul style="list-style-type: none"> • Vanhus- ja vammaispalvelut: tilapäinen kotihoito, omaishoitajien sijaispalvelu, kotihoidon tukipalvelut, uutena: ympärivuorokautisen hoivan palveluseteli ja tuetun kotona asumisen palveluseteli, • Sosiaali- ja perhepalvelut: lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu, neuvonta- ja terapia palveluseteli (mm. parisuhdeterapia ja perheterapia+ 4 muuta) • Terveyspalvelut: suun terveydenhuollon tuottaja haku käynnissä. • Päivähoito: päivähoidon palveluraha, vuoden 2009 alusta käyttöön, jolloin ei voitu puhua setelistä, palveluseteliin siirtäneen vuoden 2012 alusta.
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Kaikkiaan kun palvelurahakin sisällytetään on vuositasolla budjetti noin 9 miljoonaa euroa. <ul style="list-style-type: none"> • Päivähoidon osuus 5,5 miljoonaa. • Palveluasuminen 1,2 milj. Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisbudjetista tämä on hiukan alle 2%.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Sekä tasasuuruisia että tulosidonnaisia.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Hinta saa muodostua vapaasti markkinoilla. Palveluntuottaja tuottaa kokonaispaketin; eli hankkii sitten tarvittavan osaamisen, jollei sitä ole itsellä. Painotetaan kotihoidon ammattiosaamista mm. koulutuksen kautta (lähihoitajat ja sairaanhoitajat). Palveluiden tuotteistamisessa on käytetty ulkopuolista asiantuntijaa.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Kotihoitoa on tuotteistettu ja löydetty 4 eri tasoa, joissa määritetty hoidon tasoa ja tarvetta. Tuntihinta on määritelty tasojen ja tarpeiden kautta. Palvelusetelin arvoksi määritelty 29,48€/h, tästä vähennetään kunnallinen kotihoidon asiakasmaksu, joka siis muodostaa omavastuusuuden. Erotus maksetaan palveluntuottajalle. Tällä pyritään siihen, että asiakkaan omavastuu on lähellä kunnallista asiakasmaksua. Hintatason osalta palveluntuottaja perii lähestulkoon saman kuin kuntakin. Palveluohjaaja käy asiakkaan tilanteen läpi; hän tekee suunnitelman ja tekee tuntimääräisen päätöksen/asiakas. Sitten määritellään mitä palveluita asiakas saa myönnetyn tuntimäärän sisällä: voi olla tukipalveluita, terveydenhuollon, ja/tai sosiaalihuollon palveluita.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Lisäostoja voi tehdä.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Kotipalveluiden palveluntuottajille on järjestetty kaksi tapaamista, joissa on mm. avattu palvelun sisältöä: tavoitteena on kokonaisvaltainen palvelu. Hinnoittelun osalta käydään parhaillaan keskustelua palveluntuottajien kanssa.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hinnoittelun tarkistaminen on parhaillaan työn alla.

Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Esimerkiksi päivähoitossa on todettu, että yksityinen päiväkotitoimi on edullisempi kuin kunnallinen. Asiakkaat siinä ovat tarkempia ja tietoisempia hinta- ja kustannusasioista. Kotiuttamisessa myös tullut säästöjä – yhtään ihmistä ei ole jonossa sairaaloi- sa. Kunnan tarjoamaan julkiseen hammashuoltoon on 13 kk jono – nyt ohjataan tällä palvelusetelillä ihmisiä yksityiselle sektorille. Maksetaan siitä jopa enemmän kuin Kelan korvaukset ovat. Tavoitteena on asiakkaan valinnan mahdollisuuksien lisääminen ja palveluohjauksen kehittäminen.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerit määritelty?	Kaikissa seteleissä on hyväksymismenettely; tuottajien luvat oltava kunnossa AVI:n ja Valviran osalta. Tämän lisäksi omat kriteerit/palvelut. Esimerkiksi tieto- ja henkilöstöstä pyydetään lähettämään hakumenettelyn yhteydessä. Hakemukset tulevat ko. palvelujohtajalle, joka tapaa tuottajan ja valmistelee hakemuksen vastuualuejohtajalle. Jos laaja palvelutuotanto, päätös menee apulaiskaupunginjohtajalle asti. Hakumenettely on selkeä ja tehtävät ja vastuut on määritelty sekä yhtenäiset käytännöt ja pelisäännöt on luotu ja niitä noudatetaan.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Ne on määritelty palvelujohtajan ja asiantuntijan voimin.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerit tarkistetaan?	Perusturvalautakunta päättää kriteereistä ja palveluista; kuvaus palveluista, hyväksymiskriteerit, myöntämiskriteerit ja hinnoittelu samassa paketissa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Hinnat tarkistetaan periaatteessa aina vuoden vaihteessa Jykesin kautta. Jykes myös ylläpitää rekisteriä. Koonti hintakehityksestä ja hintatiedot lähetetään viranhaltijoille. Hintakehityksen seuranta tapahtuu Klemmari-palvelun avulla. Palvelussa näkyy hintakehitys ja omavastuuosuudet palveluittain. Suun terveydenhuollon osalta rakennetaan erillinen hintalista ja tämäkin tulee Klemmariin. Tuottaja ilmoittaa yhden hinnan (yksi paikka suuhun) ja sen perusteella muodostetaan hinnat (hammaslääkäriliiton kertoimella).
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Asiaksmaksu ja omavastuu ovat hyvin lähellä toisiaan. Kaikissa palveluissa halutaan, että palvelusetelin käyttö on mahdollista kaikissa tuloluokissa.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	2011 keväällä tehdään yksityiselle päivähoitolle kysely, lapsiperheiden kotipalveluille tehtiin 2009. Eli on tehty säännöllisesti joissakin palveluissa. Kaikille palvelusetelin "vanhoille" käyttäjille tehdään tänä vuonna kysely ensi vuoden budjettia varten. Klemmari-palveluun on tulossa suora palautekanava (sanallinen). Palveluntuottaja ja palveluohjaaja saavat suoraan asiakaspalautteet (myös valvonnan väline).
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Palveluohjaajille tulee palautetta – asiakkaat vaihtavat herkästi tuottajaa, jos eivät ole tyytyväisiä. Kun kyse palveluntuotannosta (esim. keskinäinen sopimus tuotettavista palveluista), niin lähtökohtaisesti asiakas ja palveluntuottaja ratkaisevat epäselvät tilanteet. Kun pitkäkestoisen palvelu, niin kunta auttaa tuottajaa tuottamalla sopimuspohjat heidän käyttöönsä.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole oltu.

TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Asiakasrekisterinä Effica järjestelmä; kirjaus tehdään myönnettyistä seteleistä. Siellä näkyvät asiakkaan (tulot yms.) päätöstä varten tarvittavat tiedot. Suurin ongelma on, miten saadaan tiedot siirtymään tuottajien ja kunnan välillä. Nyt kunta toimittanut lomakkeen, jonka tuottaja täyttää palvelun loputtua (ns. reissuvihko). Tämä toimii lyhyempien hoitajaksojen osalta. Tuetun kotiasumisen osalta tuottajien käytössä on Effica -piste, jossa he käyvät kirjaamassa asiakastietoja ja katsomassa esim. koetuloksia. Ensi vuonna annetaan kannettavat mobiililaitteet myös palveluntuottajien käyttöön. Diktamen-sanelupalvelua on myös harkittu työkaluksi tiedon välittämisessä (sanelu ja potilastiedon välittäjäfirma).
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Tietoa saa Klemmari-palvelusta (www.klemmari.org) sekä kaupungin nettisivuilta. Klemmari-palvelussa on myös muita kuin palvelusetelituottajia. Palveluohjaajien kautta tulee tietoa ja vaihtoehdot palveluiden järjestämiseksi.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Palveluohjaajat antavat kirjallisen listan palveluntuottajista, nettisivuilta myös saatavissa.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Jykesin roolina on mm. suunnitella mitä muita palveluita voidaan järjestää palvelusetelin avulla. Jykes järjestää keskustelutilaisuuksia yrittäjille ja pyrkii vahvistamaan kunnan ja yrittäjien välistä yhteistyötä ja kehittämään yhtenäisiä toimintatapoja.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Riippuen palvelusta 4-22 kpl.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Aluksi määrä oli riittävä, mutta nyt alkaa jo tuntua, että palveluntuottajat eivät pysty vastaamaan lisääntyvään tarpeeseen.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Jykes toimii aktiivisesti uusien yritysten saamiseksi ja entisten yritysten laajentumisen vauhdittamiseksi.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Lähikunnissa otettu ja ollaan ottamassa käyttöön palvelusetelijärjestelmä. Pyritään siihen, että olisi mahdollisimman yhdenmukaiset mallit, jotta tuottajien olisi mahdollista tuottaa samoilla ehdoilla. Myös virkamiehille tiedotetaan, miten asiaa valmistellaan. Klemmari-palvelussakin on yrittäjiä jo lähikunnista.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole otettu käyttöön. Vain palvelusetelipalveluissa näkyy tämä asia.

VANHUSPALVELUT	
Mikkelin seutu (MISSET): Kotipalvelu	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<p>Palveluseteli käytössä seuraavissa palveluissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotihoito, joka sisältää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelut, käytössä vuodesta 2009. • Omaishoidon lakisääteiset vapaapäivät, käytössä vuodesta 2009. • Kotipalvelun tukipalvelut, käytössä vuodesta 2009. • Vanhusten päivätoiminta, joka on kuntouttavaa toimintaa, vuodesta 2011. • Lyhytaikainen laitoshoido (omaishoitajan vapaan aikainen hoito), vuodesta 2010. <p>Seudulla on ollut joissakin kunnissa palveluseteli käytössä jo vuodesta 2004 lähtien, mutta seudullinen malli alkoi 2009 (ns. monen toimijan yhteistyömalli, johon kuuluu myös ulkopuolinen maksuoperaattori).</p> <p>Mikkelin seudun kunnat ovat Mikkelä, Hirvensalmi, Kangasniemi, Mäntyharju, Puumala ja Ristiina. Seudulla on asukkaita noin 90 000.</p>

Sitran selvityksiä 61

<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Palveluseteli budjetti vuodelle 2011 on noin 225 000 euroa</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
<p>Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?</p>	<p>Hinnoittelujärjestelmä vaihtelee riippuen palvelusta.</p> <p>Kotihoidossa, joka sisältää kotipalvelut ja kotisairaanhoidon, on seuraavat käytännöt voimassa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaihtelee kunnittain; esimerkiksi Hirvensalmella valittu tasasuuruinen palveluseteli, jonka arvo on 20 €/h kotipalveluissa. Tämä malli on valittu useimpiin seudun kuntiin. • Kotisairaanhoidon osalta asiakkaan omavastuuksi on asetettu 8,70 €. Tilapäisessä hoidossa ei voi käyttää tasasuuruista palveluseteliä, koska palvelu ei saa maksaa enempää asiakkaalle kuin kunnan asiakasmaksu. • Säännöllisen kotihoidon asiakasmaksut määrittyvät niitä koskevan lain mukaisesti. • Omaishoitajan vapaiden aikaisen hoidon järjestämiseksi käytetään tasasuuruista palveluseteliä.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Palvelun hinnalle ei ole asetettu hintakattoa, vaan se muodostuu vapaasti markkinoilla.</p> <p>Asiakas kilpailuttaa palvelut, ja kokemus on ollut, että palveluiden hinnat laskivat ensimmäisen vuoden jälkeen hintojen tarkistuksen yhteydessä, kun asiakasrekisteristä pystyivät myös yrittäjät vertaamaan toistensa hintoja.</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>Arvon määrittämisen pohjana on ollut Smartumin 20 euron paperinen palveluseteli. Tiedettiin myös, että 20 euroa on riittävä summa palvelun saamiseen. Keskihinta kotipalvelussa on alle 26€/h. Näin asiakkaalle jää kohtuullinen omavastuuosuus.</p> <p>Kaikissa kunnissa ei ole tarkkaan laskettu oman tuotannon hintoja.</p> <p>Markkinoiden ja markkinahinnan tunteminen: Kunnat ovat hyödyntäneet Missetin kautta tullutta markkinatietoutta arvon määrittämisessä.</p> <p>Edelleen paperiset setelit käytössä muutamassa kunnassa (Smartum), kaikki ovat siirtymässä sähköiseen Smartumin järjestelmään. Sähköinen on jo käytössä Mikkelissä, Kangasniemessä ja Mäntyharjulla.</p>
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	<p>Asiakas voi tehdä lisäostoja. Palveluyritykset ovat olleet tyytyväisiä tähän mahdollisuuteen. Asiakas voi käyttää hankkimiinsa lisäpalveluihin esimerkiksi kotitalousvähennystä.</p> <p>Yrittäjille säännöllisesti järjestetyissä koulutustilaisuuksissa kerrotaan mm. lisäostojen mahdollisuudesta.</p>
<p>Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?</p>	<p>Palveluntuottajat ovat olleet tyytyväisiä hinnoittelujärjestelmään. He voivat kerran vuodessa muuttaa hinnastoaan. (vuoden vaihteessa).</p>
<p>Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?</p>	<p>Tuntuu olevan kohdallaan. Kts. edellinen kohta.</p>
<p>Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?</p>	<p>Vaikuttavuustutkimus palvelusetelin käytöstä on tulossa, joten vielä ei ole tarkempaa tietoa millaisia vaikutuksia käyttönotolla on kuntiin.</p> <p>Palveluntuottajaksi on tulossa kansallisia yrityksiä ja ketjuja lisää mukaan. Kentällä tapahtuvan muutoksen ja kehityksen vaikutukset markkinoihin nähdään lähitulevaisuudessa. Tällä hetkellä asiakkaiden valintaan on vaikuttanut tuottajan paikallisuus ja tunnettuus omassa kunnassa. Seudun kannalta yhden kahden hengen pienet yritykset ovat olleet edullisia, mutta suuremmilla yrityksillä hintataso on huomattavasti korkeampi. Hintahaitaria kuvastaa esimerkiksi tuki- ja palveluiden 19 – 30 € vaihteluväli tunnihinnassa (KSH).</p>

PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Palveluntuottajien hyväksymiselle on lakisääteiset ja lisäksi kuntien omat palveluntuotannon kriteerit. Esimerkiksi yksi vaatimus on, että tuottajalla on käytössä tietokone netti-yhteyksineen, koska seudulla on sähköinen järjestelmä käytössä. Myös koulutusvaade asetettu eli kuntien järjestämät yhteiset koulutus- ja muut asiaan liittyvät tilaisuudet tulee käydä. Hinnoittelun osalta on kriteereissä mainittu, että kaikki hinnoittelun perusteet pitää ilmoittaa (mm. matkoihin liittyvät). Samoin hyväksymiskriteereissä on selvitetty irtisanomisen perusteet ja prosessi (annetaan kaksi kirjallista huomautusta ennen irtisanomista).
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Työryhmä valmisteli hyväksymiskriteerit yhdessä Misetissä, jonka jälkeen lähetettiin kuntien kehittämissyhmille täydennettäväksi. Riippuen kunnista uudet yrittäjät annettiin tiedoksi tai hyväksyttäväksi lautakunnille.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Hakemuslomakkeet ovat kehityksen kohteena ja tehdään uusiksi syksyn aikana. Kriteerit tarkistetaan ja määritellään aina uutta seteliä käyttöönotettaessa, sekä vuosittain.
ASIAKKAAN OMAVASTUUN	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	MISETin seudun kunnat ovat pienehköjä, ja mikäli paljon maksuja, niin yleensä asiakas/omainen ottaa yhteyttä ja myönnetään lisää seteleitä. Myös matkoja varten omia seteleitä, kohtuullisuusnäkökulmia. <ul style="list-style-type: none"> • Palvelusetelin avulla saadaan enemmän varsinaisia hoitotunteja. • Laadun osalta: asiakkaat pyytävät palveluseteliä, ja laadun taso on usein taustalla. Yrittäjät osaavat olla toimintansa käyntikortteja.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	-
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Palveluseteliasiakkaille on tehty kysely, jonka tulokset saadaan syksyn aikana. Myös kenttäkyselyitä tehty: kunta soittelee, miten on toiminta lähtenyt käyntiin ja asiakkaat ottaneet vastaan. Tähän mennessä on yksi varoitus annettu tuottajalle. Tehdään oma selvitys ja tehty opaskin.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	-
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole tullut tarvetta – mutta kun palvelut laajentuvat niin voisi olla hyödyllistä käydä keskustelua.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Asiakastiedot menevät Klemmarin kautta rekisteriin. Koska käytössä on sähköinen laskutusjärjestelmä (Smartum), kunnalla on ajantasalla oleva tieto asiakkaista. Smartumin sähköisestä järjestelmästä eri osapuolet näkevät tietyt niille avoimet tiedot asiakkaista, palveluiden käytöstä jne. Klemmarin ylläpidosta ja päivityksestä vastaa Miset. Yrittäjillä ei ole sinne vielä oikeuksia, mutta ovat veloitettuja ilmoittamaan kaikki muuttuvat tiedot. Sivustolta pääsee myös useimpien tuottajien omille sivuille tutustumaan yrityksiin ja palveluihin tarkemmin. Klemmarin kehitystyötä tehdään koko ajan.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Palvelusetelijärjestelmästä on ollut ilmoituksia lehdissä, ja on järjestetty tiedotustilaisuuksia aiheesta.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Klemmari (sähköinen järjestelmä) kerää kaikki tuottajat, palvelut ja hinnat samalle sivustolle Mikkelin seudulla. Sieltä asiakkaat voivat palvelusetelin saatuun ottaa suoraan yhteyttä yrittäjään ja hankkia palvelun. Klemmari, lista tuottajista, hinnat.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Misetin kautta.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	28 yritystä.

Sitran selvityksiä 61

Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Lisää mahtuu hoiva-alan yrittäjiä.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Roolina on toimia palvelusetelijärjestelmän kehittäjänä. Myös koordinointi ja tiedon välittäminen sekä yrittäjä ja koulutuspuoli ovat Missetissä. Työnjako on ollut toimiva.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Yhteistyötä tehdään. Järjestelmä on seudullinen.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	-

Kotipalvelun tukipalvelut

VANHUSPALVELUT	
Imatran kaupunki: Kotipalvelun tukipalvelut	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Imatralla on palveluseteli käytössä vanhuspalveluissa: <ul style="list-style-type: none"> • Kotipalvelun tukipalvelut, vuodesta 2009 • Aterioiden kotiinkuljetus (2009) sekä kylvytys (2010) <p>Ei muissa sote –palveluissa palveluseteliä käytössä.</p>
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Vuodelle 2011 on varattu noin 15 000 euroa. Tämä perustuu edellisen vuoden käyttöön. Sosiaali- ja terveystoimen kokonaisbudjetti 2011 on noin 54,5 miljoonaa euroa. Kun tähän lisätään erikoissairaanhoidon maksuosuus, budjetti on n. 79,7 miljoonaa euroa.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Palvelusetelit ovat tasasuuruksia. Myöntämiskriteereinä ovat tarpeenarvointi kuntoisuudesta sekä tulo- ja varallisuusrajat. Jos korkeat tulot, ei saa palveluseteliä käyttöön.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Ei hintakattoa, hinta määräytyy vapaasti markkinoilla.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Ei ole tiettyä kaavaa, miten arvo lasketaan. Mutta toivovat, että tulisi valtakunnallinen laskentakaava palvelusetelin arvon määrittämiselle. Verrattu on oman tuotannon ja yksityisen palveluntuotannon kustannuksia.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Voi tehdä lisäostoja.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Asiakas maksaa osan palvelusta, eikä palveluntuottajilta ole tullut yhteydenottoja liittyen hinnoitteluun.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Kerran vuodessa tarkistetaan hinnat. Samalla kuin tarkistetaan muutkin taksat. Hintoja on tässä yhteydessä hiukan korotettu.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei ole laskemalla arvioitu. Oman toimialan sisällä keskusteltu – tavoite on että lisäkustannuksia ei koidu palvelusetelimallista.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritetty?	Hyväksymiskriteerit on määritetty. Isoapu-palveluohjauskeskus toimii koordinoivana tahona, jonka kautta palveluntuottajat toimittavat AVI:lle menevän ilmoituksen ja hakemuksen IsoAvun kautta Imatralla. On tehty omat kriteerit palveluille ja tuottajille, jotka on hyväksytty lautakunnassa. Hylkäämisperusteet ovat samoja kuin julkisessa hankintalaissa.
Miten hyväksymiskriteerit on määritetty?	Hyväksymistä peilataan kunnan omaan toimintaan, esim henkilöstön osaamisen.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Tarpeen mukaan, edellisen kerran vuoden 2010 alussa. Ja aina kun tulee uusia palveluntuottajia, voidaan tarkistella kriteerejä.

ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Palveluseteliyrittäjien on ilmoitettava hintatiedot vuosittain. Niihin on sitouduttava. Nämä hinnat ovat julkisia ja näkyvissä myös asiakkaille.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Ovat aika samalla tasolla. Puhutaan 10 sentin tasoeroista.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Pyydetään säännöllisesti vuosittain asiakaspalautetta kirjallisesti. Työ on organisoitu siten, että yksi henkilö kokoaa palautteet ja ne käydään systemaattisesti lävitse. Tarvittaessa yrittäjille menee tieto palautteesta. Asiakkaille ei mene mitään koontitietoa. Eikä ole näkyvillä nettisivuilla.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Asiakkaat vaihtavat tuottajaa, mikäli eivät ole palveluun tyytyväisiä. Palveluntuottajien kuukausittaisessa laskutuksessa on asiakaslista, josta voidaan tarkistaa kenelle tehty ja mitä.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole oltu tähän mennessä.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus toimitetaan kaupungille (paperisena). Sovitusta palvelusta viedään tieto sähköiseen asiakastietojärjestelmään kunnassa. Käytössä on Efficapotilastietojärjestelmä. Siellä tehdään myös päätökset palvelusetelin myöntämisestä. Yrittäjille ei ole vaatimusta tietojärjestelmään liittyen. Keskusteluja on käyty että, pitäisi heidät saada järjestelmään mukaan. Alueellinen kehittämisyöryhmä on perustettu tiedonsiirtoon liittyen. On haettu alueellista hanketukea järjestelmän kehittämiseksi.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kaupungin nettisivuilla tietoa sekä e-Karjalan ylläpitämällä info-sivuilla (http://www.ekarjala.fi) on palveluseteliopas ja hakulomake sekä tiedotteita tähän liittyen. IsoApu-keskuksesta myös saa tietoa. Kunnan työntekijöiltä, kotisairaanhoidajilta ja sosiaalihoitajilta saa tietoa ja ohjeita palvelusetelin käytöstä. Myös yrittäjillä on kaikki tiedotteet käytettävissä, esimerkiksi sähköpostilla lähetetään ajantasainen tiedote.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Netti-sivuilla, sosiaalivyöntekijältä tai sairaanhoitajalta. Yrittäjien kotisivuille ei vielä pääse kunnan sivuilta (tulossa myöhemmin).
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Tietoa saa mm. IsoApu-palveluneuvontapisteestä. Tuottajille järjestetään noin kaksi info-tilaisuutta vuosittain. Voidaan järjestää kokouksia jopa kuukausittain, jos tarvetta ilmenee. Kokouksissa käsitellään tyypillisesti saatua palautetta ja yhteistyöasioita.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Kaikkiaan reilu 80 palveluntuottajaa.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Ei ole riittävästi palveluntuottajia. Ollaan kehittämässä yhteistyötä Imatran seudun kehitysyrityksen kanssa, jossa nimetty hyvinvointialasta vastaava, jonka kanssa säännölliset tapaamiset.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Kotona annettaviin palveluihin tarjotaan ilmainen koulutus yrittäjille. Kehitysyritys vie eteenpäin yrittäjyyden sanomaa.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	On. Sairaanhoidopiirin työryhmissä palvelusetelin käytön kehittämiseksi ollaan mukana. Sosiaalialan osaamiskeskus kaavailee alueellista palvelusetelin käytön hanketta. Yrittäjiä yritetään innostaa mukaan. Halutaan rakentaa kunnan ja yrittäjien välistä yhteistyötä.

HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole käytössä.

VANHUSPALVELUT
Seinäjoen kaupunki: Tukipalvelun tukipalvelut

PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Palveluseteli käytössä: <ul style="list-style-type: none"> • Tukipalvelut: Siivouspalvelut (puhtaanapitopalvelut), 2006 alkaen • Kotihoito: palvelu ja kotisairaanhoido, vanhuspalvelut, 2011 • Omaishoitajan sijaishoitajapalvelut, vanhuspalvelut, 2011
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Yhteensä palvelusetelibudjetti 100 000 € tälle vuodelle. Siivouspalveluun menee noin 30 000 €. On harkinnanvarainen palvelu pienituloisille (tulorajat, sosiaaliset tekijät). Kuukausittain myönnetään, käsittää 2 – 3 tuntia /kk/ palveluseteli = n 12 seteliä. Käyttäjää on noin 60 henkilöä.

VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI

Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen palveluseteli = a 20 €/h <ul style="list-style-type: none"> • Sotainvalideille oma seteli jonka arvo 27€/h (ei omavastuuta)
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Vapaasti markkinoilla hinta määräytyy. <ul style="list-style-type: none"> • Sotainvalidien osalta hintakatto 27€.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Selvitetty hintahaarukka (23 – 30 euroa) markkinoilla, arvo oli alun perin 18 euroa mutta sitä on nostettu 2 €. Aiemmin tämä palvelu ollut kotihoidon sisällä, mutta sisältöä muokattiin ja siivous jäi sieltä pois. Haluttiin kuitenkin taata pienituloisille mahdollisuus palveluun.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Saa tehdä lisäostoja. Ei rajattu.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Ovat olleet tyytyväisiä, jotkut yrittäjät vähän nostaneet hintaa. Yrittäjä saa alv-vapautuksen, kun kuuluu sosiaalipalveluihin, tämä auttaa osaltaan hinnoittelussa. Hinnoittelua tarkistetaan kerran vuodessa.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Kaikki hinnat ja asiakasmaksut tarkistetaan joulukuussa, myös omavastuusuudet.

Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	On vapauttanut kotihoidon työn hoitotyöhön, joten tuottavaa aikaa saadaan hoitoon lisää. Nähdään että kaikkiaan mahdollistaa enemmän varsinaiseen hoitotyöhön kaikissa palvelusetelipalveluissa. Eurovertailuja ei ole tehty.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Ensin oli hakemus palveluseteliyrittäjäksi. Myös kunta lähetti tietoa mahdollisuudesta palvelusetelituottamisesta suoraan tietämilleen yrittäjille. Hankintapuolen kanssa on tehty yhteistyötä liitteiden kanssa ja esimerkiksi autettu yrittäjiä AVI:n ilmoituksen kanssa. Kriteerit tulevat palvelusetelilaista ja siivoukseen on tehty kevyemmät kriteerit kuin kotihoidon palveluihin. Useat yrittäjät ovat yhden naisen yrityksiä. Tuonut lisää yrittäjyyttä. Kun kotihoito on ulkoistettu, se on lisännyt yrittäjyyttä ja vaihtoehtoja.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Virkamiehet tekivät, käyttivät mallina muiden kuntien jo tekemiä kriteerejä. Sitten lautakuntaan päätöksille.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Siivouspalvelun osalta ovat selkeät ja toimivat. Ei erityistä tarvetta tarkistaa niitä. Jatkuva ilmoittautuminen on käynnissä. Mikäli palvelun hinta muuttuu, niin siitä pitää ilmoittaa kunnalle sovitun mukaisesti.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Hinta ilmoitettava, ja tulee tuottajarekisteriin. Kun asiakas valitsee palveluntuottajaa, niin hän näkee samalla omavastuuosuuden. Muuten ei seurata. Luottamus on yrittäjiinkin oltava.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Omvastuuosuus voi olla pienempi tai suurempi kuin asiakasmaksu. Tässä palvelussa ei käytännössä ole kunnan palvelua enää tarjolla, tietysti järjestetään jos siihen pakottavat syyt (muutama asiakas hoidetaan kunnan toimesta, tähän syynä sosiaaliset tekijät).
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Asiakaspalautekysely on tehty palvelusetelijärjestelmän asiakkaille syksyllä 2010. Tulokset käytiin läpi omassa organisaatiossa. Yritykset aiotaan kutsua koolle tulokset kuulemaan. Kokonaisuutena palaute oli hyvää. Setelin arvoakin pidettiin hyvänä. Palautekyselyn tulokset voisi olla hyväkin viedä kunnan kotisivuille, mutta ei ole päätöstä tästä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Muutamia yhteydenottoja ja kritiikkiä on esitetty. Pyydetty ko. yrittäjä keskustelemaan ja selvittämään asia yhdessä; yleensä tämä on riittävä toimenpide.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Aluevastaavat myöntävät setelin, josta tulee virallinen päätös. Ei kovin tarkalla tasolla tarvita tietoja siivouspalvelusta. Kotihoidon osalta (effica) tuottajat kirjoittavat hoitopalautteen ja viedään sitten käsin kunnan järjestelmään. Keskusteltu on siitä, voisivatko tuottajat päästä järjestelmään kirjaamaan asiakastiedot. Jossakin kunnassa jopa sellainen mahdollisuus, että tuottajat pääsevät kunnan koneelta tekemään asiakaskirjaukset.

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Aluevastaavat kertovat asiakkaalle, kun palvelua tullaan kysymään. Kotisivuilta, info-sivut ja paperiversiona myös löytyy tietoa. Joitakin juttuja on ollut paikallislehdissä. Tärkein kuitenkin on palvelun hakemisen yhteydessä: kun tarve arvioidaan, käydään eri vaihtoehdot asiakkaan kanssa lävitse. Myös palveluohjaajilta voi kysyä mitä vain vanhenemiseen liittyen (toimivat Ikäkeskuksessa).
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Paperilla ja netti-sivuilta saa tietoa. Päätöksen mukana annetaan lista yrittäjistä.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Muutamia yhteistilaisuuksia on yrittäjille järjestetty. Kirjallista materiaalia annettu heille myös. Sähköpostilla voidaan lähettää ajankohtaisia tietoja.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Kymmenen kappaletta.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Sopivahko määrä, mutta kyllä lisääkin mahtuu. Tavoitteena on palveluntuotanto, joka alueellisesti on kattava. Palveluntuottajat ovat ehdottaneet palveluseteliä myös muihin palveluihin, esimerkiksi asiointiin avuksi. Jos tällaista apua nyt jo tarvitaan, niin on voitu joustaa palvelusetelin käyttötarkoituksesta ja tarjota esimerkiksi asiointiapua asiakkaalle.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei ole ollut. Muutamia keskusteluja on käyty.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Naapurikunnat Ilmajoki, Lapua, Kurikka ja Jalasjärvi – ovat olleet kiinnostuneita tästä siivouspalvelusetelistä. Kun yrittäjät kuitenkin jo tuottavat useamman kunnan alueella palveluita, varmaan tulee kohtuullisen nopeasti käyttöön.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	On ollut puheissa, mutta ei käytetty.

Päivätoiminta

VANHUSPALVELUT	
Kainuun maakuntakuntayhtymä: Vanhusten päivätoiminta	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<p>Palvelusetelin on käytössä vanhushuoneiden kotihoidossa kotihoitopalveluissa ja omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämisessä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jatkuvaan ja säännölliseen kotihoidon palveluun, • tilapäiseen kotihoidon palveluun, • kotisairaanhoidon, • omaishoitajan lakisääteiseen vapaavuorokautteen ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa tuottavassa yksikössä, • omaishoitajan lakisääteiseen vapaavuorokautteen asiakkaan kotona päiväsaikaan pidettävänä vapaana, • omaishoitajan lakisääteiseen vapaavuorokautteen päivätoiminnassa järjestettynä, • peseytymismahdollisuuden järjestämiseen asiakkaalle kodin ulkopuolella.
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushuoneiden kotihoito: Omaishoitajan lakisääteinen vapaa palvelusetelillä 288 000 €/v. 2011 ja kotihoitopalvelut 580 000 €/v.2011 Yht. 935 000 €/v.2011</p>
VALITTU HINNOITTELUMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valituskohtaisessa palvelussa on käytössä?	Jatkuvassa ja säännöllisessä kotihoidon palvelussa palvelusetelin arvo määräytyy kotitaloudessa asuvien henkilöiden määrän ja talouden tulojen mukaan, palvelusetelin arvo on vähintään 7 €/h ja enintään 24 €/h, tilapäisessä kotihoidon palvelussa palveluseteli arvo on tasasuuruinen 17 €/h, omaishoitajan lakisääteinen vapaavuorokausi ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa tuottavissa yksiköissä palvelusetelin arvo on korkeintaan 95 €/vrk, omaishoitajan lakisääteinen vapaavuorokausi asiakkaan kotona päiväsaikaan pidettävässä vapaassa palvelusetelin arvo on enintään 100 €/päivä, omaishoitajan lakisääteinen vapaavuorokausi päivätoiminnassa järjestettynä vapaassa palvelusetelin arvo on enintään 60 €/päivä, peseytymismahdollisuuden järjestämisessä asiakkaalle kodin ulkopuolella palveluseteli arvo on tasasuuruinen 14 €/kerta.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Hinnat määräytyvät vapaasti markkinoilla, ei ole määritelty hintakattoa kotihoitopalveluseteliin. Mutta omaishoidon vapaan järjestämisessä on asetettu vuorokausihinnalle hintakatto.
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Excel-pohjainen laskentamalli.
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Kyllä on ja asiakkaat myös käyttävät tätä mahdollisuutta.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Esim. kotihoidon palvelussa hinnat vaihtelevat 18,48 €/h-30 €/h. Pienet yrittäjät pystyvät pitämään hinnan alhaisena.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hintakatto olisi hyvä olla.

Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Ei varsinaisesti, mutta toki seuraamme jatkuvasti palvelusetelin kustannuksia kuntayhtymälle ja vertaamme niitä suhteessa oman toiminnan kustannuksiin.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Hyväksymiskriteerit on määritelty ja ne on myös poliittisessa päätöksentekojärjestelmässä vahvistettu. Palvelusetelijärjestelmän piiriin tulevan yrittäjän on täytettävä Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain (603/1996) ja asetuksen (1208/1996) vaatimukset. Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammatitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen tai säätiön nimissä. Palveluntuottajalla on oltava voimassa vastuuvakuutus ja merkintä ennakkoperintärekisterissä. Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/tiedot: <ul style="list-style-type: none"> • yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot • suunnitelma toiminnan toteuttamisesta • yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat • merkintä ennakkoperintärekisteriotteesta • selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta • yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot • tiedot yrityksen toimitiloista
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Hyväksymiskriteerit on valmisteltu vanhuspalvelujen asiantuntijoiden kesken ja niissä korostuu mm. lainsäädännöllinen näkökulma.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Hyväksymiskriteerit päivitetään vuosittain ja ne hyväksyy sosiaali- ja terveyslautakunta. Varsinaista hakemusta palvelusetelipalvelun tuottajaksi uudistetaan vuoden 2011 aikana.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Ei varsinaisesti, mutta selvitetään tilanteet, jos asiakkaan varat eivät riitä palvelun maksamiseen ja sääntönä on, että palvelun kustannukset eivät saa aiheuttaa toimeentulotuen tarvetta. Palvelusetelin arvoa voidaan korottaa tai asiakas siirtyy kuntayhtymän kotihoidon palvelun piiriin.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Poikkeaa, jos asiakas tarvitsee palvelua myös iltaisin ja viikonloppuisin.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Asiakastyytyväisyyskysely on tehty v. 2010 kotihoidon asiakkaille ja siihen on osallistunut osa myös niitä asiakkaita, jotka saavat palvelunsa palvelusetelillä. Mutta ko. aineistosta ei ole irrotettavissa erikseen palveluseteliasiakkaiden osuutta. Lisäksi vuonna 2009 asiakkaiden palautetta saatiin opinnäytetyön muodossa "Palveluseteli on hyvä vaihtoehto kotona asumisen tukemiseen" – kainuulaisen ikääntyneen kokemuksiä palvelusetelin käytöstä.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Asiakas ottaa yhteyttä kotihoidon ohjaajaan. Ristiriitatilanteissa järjestetään aina palaveri, johon osallistuu kuntayhtymän edustaja, asiakas + mahd. omainen sekä palveluntuottaja. Ratkaisua pyritään hakemaan ensisijaisesti sitä kautta. Jos ratkaisu ei löydy tätä kautta, asiakkaalle esitellään myös käytössä olevat valituskanavat.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Yhteistyö tällä hetkellä on ollut varsin vähäistä. Vuosien mittaan on ollut muutamia yksittäisiä asiakastapauksia, joita on käsitelty yhteistyössä kuluttaja-asiamiehen kanssa.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Palveluseteliyrittäjien tulee tehdä asiakaskohtaisiin vihkoihin tai sähköiseen järjestelmään kirjaukset palvelusetelillä kunnan laskuun annetusta palvelusta. Palveluntuottajat säilyttävät omassa toiminnassaan syntyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot niin kauan, kun asiakassuhde on voimassa. Sen jälkeen asiakirjat palautetaan asiakkaan asuinkunnan kodinhoitoyksikköön. Kuntayhtymä arkistoi asiakirjat manuaalisesti. Kunnalla ja palveluntuottajilla on eri tietojärjestelmät.

TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Uusissa asiakastilanteissa kuntayhtymän edustaja, joka arvioi asiakkaan palvelun tarpeen, informoi asiakasta palveluiden järjestämisen erilaisista valinnan mahdollisuuksista mm. palvelusetelistä sekä asiakasmaksuista.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Hyväksytyt palveluseteliyrittäjät löytyvät netistä ja ohjaajien kautta saa myös listan.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Erillisiä palveluntuottajien rekrytointitilaisuuksia ei ole viime vuosina järjestetty, vaan informaatio on kulkenut mm. palveluntuottajien keskuudessa varsin hyvin. Palveluseteli palveluntuottajaksi hyväksytyjen yrittäjien kesken järjestetään kaksi (2) kertaa vuodessa yhteistyöneuvottelut ajankohtaisista asioista.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Koko kuntayhtymän eli koko Kainuun alueella (kahdeksan kuntaa) 38 palveluseteliyrittäjää (osa yrittäjistä tarjoaa sekä kotihoitopalveluja että lyhytaikaishoitoa)
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Kajaanissa on, mutta osassa pienistä kunnista ei ole riittävästi palvelun tarjoajia.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Elinkeinotoimen rooli on varsin näkymätön tällä hetkellä.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Kyllä on, sillä palvelusetelin myöntämisperusteet koskevat koko Kainuuta. Lisäksi palveluseteli käytänteisiin on nimetty yksi sosiaaliohjaaja ns. palveluseteli-asiiantuntijaksi. Hänen tehtävänä on huolehtia koko Kainuun eri seutujen palvelusetelikäytäntöjen luotsaaminen yhdenmukaiseksi sekä asiaan liittyvä ohjaus ja koulutus.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei.

Omaishoidon vapaiden aikainen sijaishoito

VANHUSPALVELUT	
Kemin kaupunki: Omaishoidon sijaishoito	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<ul style="list-style-type: none"> • Omaishoidon sijaishoidossa, vuodesta 2006 • Henkilökohtainen avustaja; tilapäiset tarpeet, vuodesta 2010 • Kotipalvelu, tilapäinen kotiutusapu ja lääkkeiden jako, vuoden 2006 alusta • Päiväkeskuspalvelut, vuodesta 2008 • Tehostettu palveluasuminen, pilotti tämän vuoden 2011 ajaksi
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoitunut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	<ul style="list-style-type: none"> • Omaishoidon sijaishoitoon on varattu tälle vuodelle 40 000 euroa. • Tehostettuun palveluasuminen on budjetoitu 200 000 euroa. • Kotihoidon palveluseteliin on varattu 13 000 euroa.
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Palveluseteli on tasasuuruinen, ja perustuu tuntihinnoitteluun (22 €/h).
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Oma tuotanto ei ole pohjana hinnalle vaan on määritelty ja selvitetty markkinahintaa ja hinta määritelty sen perusteella. Hinnan muodostumisessa verrattu hintaa omavastuun muodostumiseen (joka ei saa muodostua liian korkeaksi). Omaishoidon sijaishoidossa asiakasmaksu 1-3 euroa/tunti määrittelyvaiheessa.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> • Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Oman tuotannon kustannukset ovat tiedossa mutta tätä tietoa ei ole käytetty hintaa määritettäessä. Henkilökohtaisen avustajan palvelut ovat kalliimpia kunnalle; pienempien tuntimäärien palveluissa on kunnalle edullisempi.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> • Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Lisäostot ovat mahdollisia. Tietty tuntimäärä sovitaan ja sen päälle voi asiakas ostaa itse lisäpalveluita.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Ei negatiivista palautettua tullut hinnasta suoraan. Ilta- ja viikonlopputyön hinnasta jonkun verran, koska se on korkeampi.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Kilpailukykykin on yksi kunnan näkökulma. Palveluasumisen hinnoittelu tarkistetaan pilotin aikana.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Tavoitteena on ollut lisätä käyttäjien määrää, mutta omaishoidon sijaishoidon kysyntä on suurinta, kotipalveluissa ei palveluseteli ole lyönyt itseään läpi. Syyinä tähän on pidetty maksujärjestelmän monimutkaisuutta, sekä kunnan palvelun hyvää laatua (pidetään kunnan palvelua ykkösenä).
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Omaishoidon sijaishoito: Täyttäessään lain asettamat kriteerit pääsee ilmoittamaan palveluntuottajaksi ja tulee hyväksytyksi. Tehostetussa palveluasumisessa on käytössä samat kriteerit kuin ostopalveluissa. Tällä hetkellä on 3 mahdollista palveluntuottajaa, joiden osalta siis samat ehdot kuin ostopalveluissa.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Ei erillistä sääntökirjaa.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Lainsäädännön mukaiset kriteerit, joten ei tarvita uusia. Tarkistus tehdään lautakunnassa vuoden sisään. Silloin tarkastellaan paljonko kysyntää on ollut sekä miten järjestelmä on toiminut kaikkiaan.

Sitran selvityksiä 61

ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Hinta: palvelusetelihintaa tarkistetaan n 2 vuoden välein. Omaishoidon tuottajia 10 kpl, osa ihan uusia (vuoden kahden sisällä tulleet mukaan). Tietysti hinnantarkistusta voi ehdottaa ja neuvottelujen kautta sitten mahdollista tehdä muutoksia.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Tehty kysely 2006 mutta ei sen jälkeen. Iäkkäitten palveluiden strategiaa laadittaessa koottiin asiakaspalautetta, mutta palvelusetelipalveluissa kyselyä ei ole uudistettu.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole ollut.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole tarvinnut.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Asiakkaat kirjautuvat kunnan järjestelmiin, kun tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Abilitan ja pegasoksen tietojärjestelmät käytössä. Palveluntuottajilla on omat tietojärjestelmät. Manuaalilaskut edelleen, ja sitten viedään tiedot järjestelmään. Määrällisesti käyttäjiä on vähän: <ul style="list-style-type: none"> • omaishoidon tuki 20 asiakasta • päiväkeskus, noin 15 asiakasta Palvelusetelijärjestelmää yhteensä 30 – 40 asiakasta. Sosiaalitoimessa kaikkiaan toista tuhatta asiakasta.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaalle ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kaupungin netti sivuilta saa tietoa palvelusetelistä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä siitä kerrotaan myös, tällöin virkamies on informoija. Kotihoidon tiedotteissa on tiedot myös palvelusetelistä. Asiakkaat saavat yksityisen listan mukaan listan palvelusetelipalveluiden tuottajista.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Netti-sivuilta ja tiedotteesta.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Vanhus- ja vammaispalvelujohtaja pitää yhteyttä tuottajiin.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Yksityisen kotipalvelun tuottajia on 10. Asiakkaat valitsevat itse palveluntuottajan.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Riittävä määrä.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei ole ollut mukana toistaiseksi. Tehostetun palveluasumisen osalta on ollut yhteisiä tapaamisia mahdollisten tuottajien kanssa.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Ei ole vielä ollut seudullista yhteistyötä.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole esitetty.

VANHUSPALVELUT	
Salon kaupunki: Omaishoitajien vapaat	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Salossa omaishoitajien vapaat kuuluvat laajemman termin "tilapäinen kotihoito" alle. Palveluita ei ole siis määritelty erikseen, vaan käsittely on tehty yhdessä tilapäisen kotihoidon kanssa.
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Palvelusetelibudjetti vuodelle 2011 on n. 50 000 €. Tämä tarkoittaa 2500 seteliä.</p> <p>Omaishoitajan käytössä olevat määrärahat ovat olleet vuodesta 2009 suunnitteen samalla tasolla. Omaishoitajien määrä on kasvanut, samoin niiden asiakkaiden, jotka käyttävät palveluseteliä omaishoitajien vapaan järjestämiseen.</p> <p>Nykytilanteessa 9 asiakasta käyttää palveluseteliä omaishoitajan vapaan järjestämiseen. Seteli tuo valinnanmahdollisuutta vapaan järjestämiseen.</p> <p>Tulevaisuudessa on tarpeelle kasvua näkyvässä, mutta seuraavan parin vuoden aikana odotusarvo käytöllä on sama. Kunnan tiukasta taloudellisesta tilanteesta johtuen, ei todennäköisesti myönnetä määrärahalisäyksiä. Kasvu on ollut tasaisista määrärahojen puitteissa, joten nykyisillä määrillä voitaneen vielä jatkaa.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Ei ole asetettu hintakattoa.</p> <p>Palveluseteli on pysynyt samana kuntaliitoksen 1.1.2009 alusta alkaen. Vaikuttavana tekijänä ajatus, että asiakkaalla on kohtuullinen summa maksettavaksi omavastuuna.</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>Asiakkaalle myönnetään päivää kohden tietty euromäärä (120 €) omaishoitajan vapaan hankkimiseen palvelusetelillä. Palvelusetelin arvo on lähellä tehostetun palveluasumisen tai vanhainkotihoidon todellisia kustannuksia.</p> <p>Omaishoidon palvelukokonaisuutta mietittäessä on laskettu eri palveluiden osalta palveluvaihtoehtojen kustannusvaikutukset.</p>
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Ei ole rajoitettu.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	<p>120 euroa /päivä on maksimi summa, jonka kattaa palveluseteli, loput palvelun hinnasta asiakas maksaa omavastuusuutena.</p> <p>Palveluntuottajat voivat ilmoittautua rekisteriin kaksi kertaa vuodessa (tällöin toimittavat kaikki tarvittavat todistukset ym. tarvittavat dokumentit). Tässä yhteydessä palveluntuottaja ilmoittaa myös hintansa.</p> <p>Nähtävissä on hintojen nousua, ratkaisuja kustannusten kasvun hillitsemiseksi on mietitty.</p>

Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hyväksytyillä palveluntuottajilla on kerran vuodessa mahdollisuus hinnan tarkastukseen. Hinta määräytyy vapaasti markkinoilla, ja tämä luo painetta hintojen nousuun. Pohdinnassa on ollut palveluntuottajien kilpailutus; ei vielä päätetty miten ja milloin, tavoitteena saada pidempiaikaisia sopimuksia ja vähentää hallinnollista työtä. Tavoitteena on myös hintojen hallittavuus.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Palvelusetelin arvo on lähellä tehostetun palveluasumisen tai vanhainkotihoidon todellisia kustannuksia. Tavoitteena ei ole siis niinkään kustannusvaikutus (säästöt kunnalle), vaan lähinnä asiakkaalle laadukas palvelu ja valinnanvapaus palvelun hankinnassa.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Palvelusetelilain mukainen lista kriteereistä, ne täytyy palveluntuottajan täyttää tullakseen hyväksytyksi. Lisäksi kriteerejä on muusta liittyvästä lainsäädännöstä, kuten sosiaalihuoltolaki ja ammatillisen henkilöstön kelpoisuuksia koskeva lainsäädäntö.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	On määritelty, mitä palvelun tulee sisältää. Tällä hetkellä myös kaupungin omat tuotteet ja palvelut on määritelty. Varsinaista sääntökirjaa ei ole tehty, mutta määritysten kautta ollaan aika lähellä sääntökirjamaailmaa.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Palveluntuottajan valinnat tehdään lautakunnassa. Sopimusten mukaan palveluntuottajan edellytykset toimia palveluntuottajana tarkastetaan vuosittain. Palveluseteliä koordinoivat henkilöt huolehtivat tästä tarkistuksesta.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Palvelusetelin arvo on 20 euroa tunnilta. Asiakas voi ostaa lisää palveluita palveluntuottajalta. Omavastuuosuuden kasvua seurataan ja sitä on ollut havaittavissa palveluntuottajien hintojen nousun myötä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Poikkeaa, koska on riippuvainen palveluntuottajan hinnoittelusta.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Pyydetään, palvelusetelipäätöksen mukana lähtee palautelomake, jossa pyydetään palautetta asiakkaalta. Maksuhallinnon pilotti käynnissä, jossa myös palaute on osa prosessia. Jonkun verran myös puhelinyhteydenottoja; päätöksissä on numero johon voi soittaa. Kunnalla palvelusetelijärjestelmässä myös valvova rooli; palveluntuottajan laskuissa saattaa esimerkiksi olla jotain epäselvyyksiä. Myös asiakkaan rooli on selkeä kunnalle kuluttajasuojalain mukaisesti. Salossa on Digium-raportointijärjestelmä käytössä; sen kautta saadaan graafiset tilastot palautteesta. Palveluntuottajille kerrotaan kunnan järjestämissä infotilaisuuksissa, että asiakaspalautetta kerätään. Heille myös kerrotaan tarvittaessa suoraan esiin tulevista epäkohdista ja pyydetään selvitystä asiasta. Pilotissa asiakkaat pystyvät myös näkemään palautteen.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Asiakasta kehoitetaan olemaan yhteydessä palveluntuottajiin. Tiedotetaan toimintatavoista, joista asiakkaat usein kysyvät. Riippuen palautteen sisällöstä, otetaan palveluntuottajaan yhteyttä mahdollisimman pian, jos asia on sellainen, että kunnan tulee valvovan roolinsa puitteissa puuttua tilanteeseen.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole tullut vastaan kahden vuoden aikana yhtäkään.

TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Kunnalla velvollisuus ylläpitää henkilörekisteriä. Effic-potilastietojärjestelmässä päätökset palvelusetelin myöntämisestä. Myös excel-taulukoissa on ylläpidetty asiakastietoja. Tätä on mahdollista keventää maksuhallinnon pilotin vakiinnuttua.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Monta kanavaa tiedottamiselle: <ul style="list-style-type: none"> • palveluohjaajat, • kaupungin nettisivut, • lehdistö, • kaupunkitiedotteet (1/kk), • kotihoitotiimeihin annetaan tietoa. Ne tekevät myös arvion palvelusetelin käytöstä.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Rekisteri olemassa kaupungin nettisivuilla, excelissä, ja päätöksen mukana sama lista tulee asiakkaalle paperilla. Myös puhelimitse annetaan tietoa ja käytännön ohjeita.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Kun palvelusetelituottajahaku on käynnissä, on paikallislehdissä tiedote, lisäksi kaupunkitiedotteessa ja Salon nettisivuilla. Myös esimerkiksi ostopalveluntuottajille kerrotaan että palvelusetelituottajahaku on käynnissä. Palveluseteliä koordinoiva henkilö on olemassa kunnassa. Vanhuspalveluiden edustaja kertoo myös erilaisissa hoivapalveluverkostoissa palvelusetelistä. Tavoitteena on pitää yrittäjät ajan tasalla.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	6 palveluntuottajaa eli omaishoitajan vapaita palvelusetelillä järjestävää yrittäjää.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Toistaiseksi on.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Määrärahoihin nähden tilanne palvelusetelituottajien osalta on melko hyvä. Tähän saakka jokaisessa haussa on tullut uusia palveluntuottajia, ja joskus joku on jäänyt pois. Esimerkiksi jos on vakiintunut asiakaskunta, eikä ole tarvetta laajentaa liiketoimintaa, niin jotkut eivät haluakaan olla palvelusetelituottajia. Jotkut ovat käyneet koittamassa, mutta irrottaneet järjestelmästä. Näin on tapahtunut lähinnä palvelusetelisiivouksen puolella.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Kuntaliitos tullut voimaan vuoden 2009 alusta, siinä 10 kuntaa yhdistyi. Yhteinäiset toimintamallit on luotu ja palveluntuottajat toimivat uuden kunnan alueella. Osa yrittäjistä tarjoaa palveluita myös muiden kuntien alueella.
HINTA ASIAKSMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei tässä palvelussa, mutta ollut keskusteluissa vasta alustavaa.

3.3 Lasten päivähoitopalvelut

LASTEN PÄIVÄHOITOPALVELUT	
Helsingin kaupunki: Lasten kerhotoiminta	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<p>Kerhotoiminta;</p> <ul style="list-style-type: none"> Päivähoitolain määrittelemää: alle 60 h kuukaudessa, leikkitoimintaa. On tarjolla myös kunnallisena, esim päiväkodeissa ja leikkipuistoissa. Hinnoiteltu kunnan puolella 1,30€ /h (=asiaksmaksu); maksimi 3 h /päivä, jotta ei muutu osa-aikaiseksi päivähoidoksi. Kunnallisella puolella 78 euroa/perhe/kk. Voi hakea esim 1 pv /viikko. Palvelusetelipilotti 11/2010 - 30.6.2012: palvelua voi olla maksimissaan 60 h/kk, minimissään 36 h /kk. Tarkoittaa, että minimissään 3 päivänä viikossa lapsi osallistuu toimintaan. <p>Kerhotoiminta eroaa siten, että ei tarjota ruokaa kunnallisella puolella, vaan lapset tuovat omat eväät. Sama periaate on myös palvelusetelituottamisessa.</p>
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>11/2010 alkanut; ja pilotti voimassa 30.6.2012; Ensimmäiset kerhoperheet tammikuussa.</p> <p>Budjetissa on varattu pilotille 0,3 miljoonaa tälle vuodelle (2011).</p> <p>Tavoitteet ovat kovat: 790 lasta siirtyisi kerhotoimintaan Helsingissä ylipäätään (sekä kunnallinen että yksityinen). Helmikuussa kerhotoiminnan palveluissa oli kaikkiaan 460 lasta (kunnallinen + palveluseteli). Tavoitetta ei ole erikseen määritelty palvelusetelin osalta.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	Tasasuuruinen eli kaikille sama tuloista riippumatta.
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Hintaa on peilattu omaan tuotantoon; asiakasmaksuun 78 e/kk.</p> <p>Hinta on määritelty oman tuotannon henkilöstömenoilla, eli kunnan kustannuksilla laskettuna se vastaa noin puolta lastenhoitajan kustannuksesta. Tällöin lapset ovat 2 vuotiaista esikouluikäisiin ja heitä on 13 yhtä ohjaajaa kohden.</p> <p>Hinnan määrittelyä varten ei lähdetty selvittämään yksityisten tuottajien hintoja: Mm. seurakunnalla kerhoja (jotka suosittuja, eikä niiden määrää haluta tällä vähentää). Kunnan muut avustukset osoitetaan erityispainotteisiin kerhoihin, esimerkiksi musiikkikerhoon tai liikuntapainotteiseen kerhoon. Avustusta saa esim. 1 tuntia viikossa toimivaan kerhoon.</p>
<p>Miten palvelusetelin arvo on määritetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	<p>Palvelusetelin arvo on 100 euroa/kk.</p> <p>Asiakkaalle jäävä omavastuuosuus näyttää olevan 80–100 euroa/perhe.</p>
<p>Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettyjen materiaalien valintaan? 	Ei ole rajoitettu. Kokemuksia ei vielä ole.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Tuottajat ovat pyrkineet pitämään hinnoittelun mahdollisimman lähellä kunnan hintaa.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	<p>Tuottajien puolelta on virinnyt keskustelua siitä, että nyt hyväksytyt palveluntuottajat ovat yksityisiä päiväkotiyhtiöitä, joilla on valmiit tilat ja henkilökuntaa tuottaa kerhotoimintaa. Tämän hetkinen palvelusetelin arvo ei ole riittävä uusien markkinoiden tarvitsemille investoinneille (tilakysymys).</p> <ul style="list-style-type: none"> Kerhojen tiedot alla olevasta linkistä: http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/P_iv_hoito/Kerhot/Palvelusetelikerhot

Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	<p>Budjettivaikutuksia on tavoiteltu.</p> <p>Esimerkki kohderyhmästä: perheeseen syntyy pikkusisar, tällöin voisi riittää tällainen kevyempi palvelu isommille sisarille. Suoraa säästöä on vaikea arvioida tämän hetkiseen tilanteeseen. Tulijoita päiväkoteihin on koko ajan.</p> <p>Kokeilujakso on lyhyt, jona aikana ei välttämättä säästöjä synny. Tällä hetkellä nähdään enemmänkin ns. sisäänheittotuotteena yksityisille tuottajille. Esimerkiksi Steiner ja Montessori päiväkodit sekä kielipainotteiset toisivat tervetullutta lisäystä palveluvaihtoehtoihin.</p> <p>Valinnanvapaus on tärkeä arvo taustalla, strategisena tavoitteena on ollut yksityisen sektorin käytön lisääminen. Helsingillä mm. käynnistämistuki päiväkotitoimintaan (ei koske kerhotoimintaa).</p>
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	<p>Kriteerit on määritelty.</p> <p>Leikkitoiminta päivähoitolaissa; AVI:in tehtävä ilmoitus toiminnasta. Prosessin on sama kuin jos yksityinen aloittaisi päiväkotitoiminnan. Reunaehdot eivät niin tiukat kuin päivähoidon osalta, esimerkiksi henkilökunnan koulutuksen suhteen. Kerhon vetäjä voisi olla esimerkiksi musiikkipedagogi tai kuvataiteilija, mahdollisuus profiloitumiseen on tarjolla! Ei siis tarvitse olla lastentarhaopettaja. Hakemukset arvioi päivähoitoalueen päällikkö, joka hyväksyy tuottajat.</p> <p>Lisäksi toiminnan aloittamiseen liittyy ympäristökeskuksen kanssa tilojen läpikäynti, jotka hyväksyttävä ympäristövirastossa (mm. saniteetti, ilman raikkaus, keittiö ja pihat): mutta kerhon osalta päästy neuvottelemaan ja ehdot eivät niin tiukat kuin päiväkodin osalta: tärkeimpänä tietysti terveyteen vaikuttavat ja liittyvät asiat.</p> <p>Kaupungin nettisivuilla on hakemishjeet ja lomake tuottajille.</p>
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Päivähoitotoimessa ja lautakunta on hyväksynyt. Kriteerejä on pyritty muokkaamaan viranomaisten kanssa tähän palveluun sopiviksi. Toiminnan aloittamiseen tarvitaan myös sijaintikunnan lausunto ennen kuin ilmoitus tehdään AVI:iin.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Pilotin pohjalta katsotaan miten lähtee liikkeelle. Tuottajat kipuilevat hintaa, ja aika raskas prosessikin on uusille tuottajille. Esim järjestöpuolelta tulevat tuottajat, jotka eivät ole törmänneet aviin yms.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Tuottajat voivat muuttaa omavastuuosuutta, ja kaupunki ei ota tähän mitään kantaa. Asiakas vaihtaa varmaan tuottajaa tai takaisin kunnalliseen, mikäli kipuraja omavastuussa ylittyy.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	100 eurolla kaupunki tukee tuottajaa, ja muu osa on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia.

ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	<p>Ollaan mukana THL:n tutkimuksessa, jonka kautta kokeilun aikainen palaute asiakkailta saadaan. Myös yksityinen sektori tekee palautekyselyitä säännöllisesti.</p> <p>Omana kyselynä suunnitellaan tuottajille tehtävää nettipohjaista kyselyä. Tehdään kaikille tuottajille, ovat sitten mukana tai eivät palvelusetelissä. Tällä haetaan tietoa markkinoilta, esimerkiksi miksi palveluseteli ei ole lähtenyt kunnolla liikkeelle.</p> <p>Palvelusetelikerholaisia on nyt alle kymmenen. Tuottajat ovat sitoutuneet tähän kokeiluun, vaikka eivät saa 13 lapsen ryhmäkään täyteen.</p> <p>Profiloitumisen lisäksi yksityisen on mahdollista tarjota kerhotoimintaa myös kesäaikaan. Kunnallinen tarjoaa sitä vain koulujen työskentelyajan.</p>
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Jos olisi tulosidonnainen palvelu, voisi olla kriittisempää. Tässä ei ole esiintynyt.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Kun yksityisiä päiväkoteja on ollut jo kauan, niin joitain kokemuksiakin on; kaupunki määritellyt nämä yksityisoikeuden alle kuuluviksi. Palveluseteli on vähän samantapainen kuin yksityisen hoidon tuki ja kuntalisä, joilla tuetaan yksityistä palveluntuottajaa/lapsi.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	<p>Perheen tiedot haetaan kunnallisella kerhohakemuksella (effica-järjestelmän kautta); josta kautta kaupungilta päätös, joka kohdennetaan tiettyyn kerhoon. Perhe siis ensin etsii ja valitsee mieluisan kerhon ja sitten hakee kunnan kautta siihen palvelusetelin.</p> <p>Asiakastiedot ovat myös palveluntuottajien omissa järjestelmissä. Kaupunki lähettää yleisohjeen asiakastietojen säilytyksestä ja käsittelystä tuottajille.</p> <p>Ei veloitteita tuottajille järjestelmien osalta; kaupunki tarjoaa ilmaisen sähköisen laskutusohjelman, jonka tuottaja voi ladata itselleen käyttöön.</p>
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	<p>Kun lautakunta teki päätöksen marraskuussa, perheet ottivat yhteyttä, että missä on lista tuottajista – jouduttiin sanomaan ei-oota. Tuottajien hidas herääminen ehkä on osaltaan aiheuttanut asiakaskatoa.</p> <p>Nyt mukana olevat ovat omalla markkinoinnilla saaneet kerhotoiminnan liikkeelle.</p>
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Nettisivuilta. Kun asiakas on yhteydessä päivähoitopalveluihin, sieltä tarjotaan aina koko palvelupaletti ja eri mahdollisuudet.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	<p>Neuvontaa kerhotoiminnasta antavat mm. päivähoitoalueiden päälliköt, jotka myös hyväksyvät tuottajat.</p> <p>Tuottajaportaali on suunnitteilla koko sosiaaliviraston osalta, jossa paljon erityyppisiä palveluita sekä tasasuuruksilla että tulosidonnaisilla seteleillä. Tarvetta on selkeästi portaalille.</p> <p>Kerhotoiminnan osalta on edellytyksenä, että tuottajat ylläpitävät ja päivittävät omien sivujensa tiedot. Jos ei sivustoja ole, pidetään pienempien tuottajien yhteystiedot esillä kaupungin sivuilla.</p>
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	Tällä hetkellä on 2 tuottajaa mukana.

Sitran selvityksiä 61

Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Kunnallisen kerhojen lisäksi 15 – 20 kerhoa olisi erinomaista. Tähän ei varmaan tulla pääsemään.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Palvelevan Helsingin (Hgin yrittäjien ja sosiaaliviraston yhteistyöhanke) kautta on informoitu käynnistämismuutosten prosessista ja muusta tähän liittyvästä yrityksiä. Myös YritysHelsinkiä (palvelukeskus yrittäjäksi aikoville ja toimiville yrittäjille) on informoitu, jotta voivat myydä tätä edelleen tuottajille.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Ei ole tehty. Keskustelua Espoon kanssa käyty, jossa kerrottiin miten tullaan tekemään. Ei voi hakea toisen kunnan alueelle kerhotoimintaan, huom. yksityisessä päiväkotitoiminnassa tämä on mahdollista.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmakslaskussa?	Ei ole esitetty.

LASTEN PÄIVÄHOITOPALVELUT Liedon kunta; Lasten päivähoitopalvelut

PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ

Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	Kunnassa ollaan siirtymässä palvelusetelijärjestelmään 1.8.2011. (Tällöin muutetaan yksityisen hoidon kuntalais palvelusetelijärjestelmäksi) Kotipalvelun tukipalveluissa (siivous) palveluseteli on myös käytössä
Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011? Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?	Aiemmin kunnassa ollut käytössä yksityisen hoidon lisäksi jo vuosia, nyt kuntalais palvelua muutetaan palveluseteliksi. Eli ne rahat, jotka varattu yksityisen hoidon kuntalaisiin, muutetaan palveluseteliksi. Tähän on nyt varattu 1,16 miljoonaa euroa. Koko päivähoiton budjetti vuodelle 2011 on 11,12 miljoonaa euroa.

VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI

Millainen hinnoittelujärjestelmä valituskohtepalvelussa on käytössä?	Kattaa koko päivähoiton, tulosidonnainen. Määräytyy perheen omavastuuosuus sen mukaan, mitä kunnallisessa päivähoitossa maksaisivat.
Miten palvelun hinta määräytyy? <ul style="list-style-type: none"> Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	Palvelulle on asetettu hintakatto. Käytäntö noudattelee periaatetta vuodesta 2004, jolloin yksityisen hoidon kuntalaisille asetettu hintakatto palvelulle.
Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Päiväkotihoidossa palvelusetelin arvo muodostuu ikäryhmittäin. Myös hoitomuoto vaikuttaa, esim: päiväkoti vai perhepäivähoito? Perheen tulojen mukainen päivähoitomaksu vaikuttaa myös arvoon. Palvelulle asetetusta kattohinnasta vähennetään perheen päivähoitomaksu ja loppusumma on palvelusetelin arvo.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palvelusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi hoidossa käytettävien materiaalien valintaan? 	Palvelusetelin sisältämä palvelu on määritelty päätöksessä. Mikäli perhe haluaa muita palveluita päivähoitoon liittyen, se voi ostaa niitä itse omalla kustannuksella.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoittelusta?	Yksityisen hoidon lisäksi samantapainen järjestelmä on ollut vuodesta 2004, joten tuottajat ovat tottuneet jo hinnoitteluperiaatteisiin. 2004 lopetettiin ostopalvelu ja silloin oli suurempi haloo hinnoittelusta.

Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Hinnoittelu: kun palveluntuottajat hyväksytyt, niin tehdään vielä sopimus (vaikka ei tarvitsisi), jossa hinnantarkistusperiaatteet kuvattu. Varmasti on niitäkin, jotka eivät ole tyytyväisiä hinnoitteluun.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	On laskettu jo silloin vuodesta 2004 asti että vuosien aikana ainakin satojatuhan euroja säästetty. <i>Palvelustrategia</i> rakentuu sen varaan, että yksityiset tuottavat palveluita. Alkuvaiheessa on ollut villi meininki hintojen kehittymisen osalta.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Ei tehty varsinaista sääntökirjaa, vaan hakeutuvat palveluntuottajiksi täyttämällä tietyt kriteerit. Hyväksymisen jälkeen tehdään vielä erillinen sopimus. Sopimuksessa kerrottu mm. irtisanoutumisperusteet.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Lautakuntakäsittelyn kautta.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Palvelusetelijärjestelmä kokeiluna 1.8. – 31.7.2013 asti. Kerätään kokemuksia, ja katsotaan sitten. Myös seudullisesti on keskusteltu yhtenäisten kriteerien asettamisesta. Tässä vaiheessa Turun kanssa kahdestaan kuitenkin toteutetaan pilottia.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuutta?	Hintakatto määrittelee omavastuuosuuden. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus toimitetaan kunnalle, samalla myös asiakkaan tulotiedot – määritellään arvo ja summa jonka tuottaja laskuttaa asiakkaalta.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakasmaksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	-
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	Sopimuksessa mainittu, että asiakaskyselyt, jotka kunnat tekevät omissa palvelupaikoissaan tehdään myös palvelusetelipaikoissa. Huom. palvelusetelin ulkopuolelle määritellään esiopetus (jolloin kunta maksaa sen ostopalveluna ja on asiakkaalle maksuton palvelu).
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Kunnalle kuuluu yksityisen palveluntuottajan valvonta. Kunnan rooli on merkittävä ja valvontanäkökulma on mukana koko ajan. Myös sopimuksessa mainittu, että Turun seudun käräjäoikeudessa selvitetään mahdolliset kuprut (kunta/palveluntuottaja).
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	Ei ole ollut. Ajatus on kuultu.
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKESSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Rekisteröinnistä on määrätty sopimuksessa, että läsnäololista toimitetaan kunnalle kerran kk:ssa, jotta voidaan suorittaa valvontaa. Ei ole mietitty muita toimia nyt koska toimintatapa on luotu jo aiemmin, ja on ollut toimiva tällaisenaan.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiakkaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Tammikuussa 2011 lähetettiin kaikille yksityisen hoidon kuntalaisen piirissä oleville perheille tietoa siitä, että uusi järjestelmä on tulossa käyttöön. On ollut mahdollista, että perhe on ollut työnantaja (esimerkiksi mummi ollut hoitajana), ja tätä vaihtoehtoa ei ole mahdollista palvelusetelillä toteuttaa. Joitakin väliinputoajia on ollut, josta herännyt kysymyksiä. Hoitajan pitäisi nyt hakeutua palveluntuottajaksi (y-tunnukset yms). Periaatteellinen keskustelu virinnyt, että onko yhteiskunnan tuettava lastenhoitoa mummien avulla? Palvelusetelilaissa olevat kriteerit täytettävä ja palvelun laadun samanlaisuus pitää olla jollain lailla todennettavissa
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista?	Tulee rekisteri sivuille (03/2011), palveluohjaajat kertovat perheille tästä mahdollisuudesta.

Miten palvelusetelistä tiedotetaan palveluntuottajille?	Yksityiset päiväkodit otettu neuvottelupöytään jo viime keväänä ja syksyllä käytiin läpi ryhmäperhepäivähoitajat.
KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	10 päiväkotia hakenut järjestelmään Ryhmäperhepäivähoitajia on 17 hakenut mukaan.
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Riippuu siitä, mistä vinkkelistä katsoo, nyt 1/3 yksityistä päivähoitoa. Palveluntuotanto on jo yksityisen armoilla, lisäksi valvontakysymys kunnalle. Määrä on ollut aika vakio jo pitkän aikaa.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ei ole ollut tässä asiassa roolia.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Turku ja seutukunnissa yritetään vetää toimintamalleja yhteen. Esimerkiksi hintakaton asettaminen ja hyväksymiskriteerit ovat samat.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Ei ole esitetty. Tietojärjestelmä ei tähän taivu.

LASTEN PÄIVÄHOITOPALVELUT Siilinjärven kunta; Lasten päivähoito	
PERUSTIEDOT PALVELUSETELIN KÄYTTÖNOTOSTA JA MÄÄRÄSTÄ	
Palvelut, joissa kunnalla tai kuntayhtymällä on palveluseteli käytössä	<p>Lasten päivähoito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perhepäivähoito, • päiväkotihoido, • vuoropäivähoito (päiväkodeissa tapahtuva). <p>Vuoden 2009 lainsäädännön mukaisesti on otettu palveluseteli käyttöön näihin päivähoitopalveluihin.</p> <p>Muistisairaitten omaishoitajien palveluseteli, vuodesta 2002</p>
<p>Paljonko kunta/kuntayhtymä on budjetoinut palvelusetelillä järjestettävään, tässä tarkasteltavaan palveluun 2011?</p> <p>Koko palvelusetelibudjetti kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa vuonna 2011?</p>	<p>Setelit käytännössä käyttöön elokuussa 2011, kun uudet lapset haetaan päiväkotiin. Arviota budjeteista vaikea esittää.</p> <p>Päivähoito on perheiden subjektiivinen oikeus, joten kaikille järjestettävä paikka.</p> <p>2010 muistisairaiden palvelusetelit: 10 000 euroa. Päivähoidon osalta vasta alkaa nyt. Päivähoidon budjetti: lisätiedot Arja Kekoni.</p>
VALITTU HINNOITTELMALLI, PALVELUSETELIN ARVON ASETTAMINEN JA KUSTANNUSTEN ARVIOINTI	
Millainen hinnoittelujärjestelmä valitussa kohdepalvelussa on käytössä?	<p>Tulosidonnainen palveluseteli.</p> <p>Päivähoidon maksu = asiakkaan tulojen mukaan määräytyvä maksuosuus. Mitä suuremmat tulot sitä pienempi palveluseteli.. Päivähoidon hinta = kuin asiakasmaksu + palveluseteli, lisäpalveluista perheet maksavat itse.</p> <p>Tarpeenarviointi ohjaa: Jos katsotaan lapsen kannalta tarpeelliseksi esimerkiksi musiikkiterapian järjestäminen, niin tämä palvelu sisällytetään palveluseteliin.</p>
<p>Miten palvelun hinta määräytyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onko kunta/kuntayhtymä asettanut palvelulle hintakaton vai annetaan hinnan määräytyä vapaasti markkinoilla vai määräytyykö hinta jollain muulla tavalla? 	<p>Lautakunta ei vielä hyväksynyt yhtään tuottajaa. Yksi on tulossa. Hinta määräytyy vapaasti markkinoilla. Annetaan vain niille, jotka eivät ole mahtuneet kunnan päiväkotiin, käytetään jononhallinnassa.</p>

Sitran selvityksiä 61

Miten palvelusetelin arvo on määritetty? <ul style="list-style-type: none"> Onko käytössä erillistä laskentamallia palvelusetelin arvon määrittämiseksi? 	Arvoa ei ole määritelty etukäteen, päätöskohtainen. Lähtökohta on, että mak- saa asiakkaalle saman verran kuin nykyinenkin palvelu kunnan tuottamana. Päätöksissä näkyy mikä on eri ikäryhmien palvelusetelin arvo, josta vähenne- tään asiakasmaksu, joka sitten lisätään omavastuuosuuteen. Perhepäivähoidon virkailijat tekevät tämän laskelman.
Onko mahdollista tehdä lisäostoja palve- lusetelillä hankittavan palvelun lisäksi? <ul style="list-style-type: none"> Onko asiakkaalla mahdollisuus vai- kuttaa esimerkiksi hoidossa käytet- tävien materiaalien valintaan? 	Kyllä on mahdollista. On asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia.
Mitkä ovat kokemukset palvelun hinnoit- telusta?	Ei vielä kokemuksia.
Onko hinta kohdallaan? Onko ilmennyt tarvetta tarkistaa hinnoittelua?	Ei vielä kokemuksia, mihin hinta tulee asettumaan.
Onko palvelusetelin käytön taloudellisia vaikutuksia kunnalle/kuntayhtymälle arvioitu?	Perusajatuksena on tukea kuntalaisen valintamahdollisuutta. Palvelu on saman- hintaista kuin kunnan oma tuotanto.
PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMINEN	
Ketkä pääsevät palveluntuottajiksi? Onko hyväksymiskriteerejä määritelty?	Haettiin palveluntuottajia, yksi laittanut hakemuksen. Rakenteilla uusi tarhati- la/päiväkoti.
Miten hyväksymiskriteerit on määritelty?	Lautakunta on käsitellyt kriteerit 11/2010. Kriteereihin kuuluvat palvelusetelilain mukaiset ehdot sekä kunnan tekemät omat kriteerit.
Miten ja milloin hyväksymiskriteerejä tarkistetaan?	Palveluntuottajat voivat ilmoittautua jatkuvasti ja hyväksymiskriteerejä tarken- netaan tarvittaessa kerran vuodessa.
ASIAKKAAN OMAVASTUU	
Seurataanko asiakkaan omavastuuosuut- ta?	Omavastuuosuudet vaihtelevat (kuten asiakasmaksutkin) mutta ovat tiedossa. Seurannasta ei ole erikseen päätöstä.
Jos omavastuuosuutta seurataan, niin poikkeako omavastuuosuus asiakas- maksusta? Jos poikkeaa, niin miten?	Pyritään pitämään asiakasmaksun summan mukaisena. Palveluilla on kysyntää, joten hyvinkin voi lähteä kasvamaan, Itsemääräämiso- keuden lisääminen hyvin tärkeää. Järjestelmäkeskeisyydestä asiakaskeskeisyyteen, edellyttää kunnan ihmisiltä uutta tapaa toimia.
ASIAKASPALAUTE JA PROSESSI	
Pyydetäänkö asiakkaalta palautetta ja jos, niin miten?	On suunniteltu tehtäväksi samoin kuin palveluntuottajien kyselytkin. Tulevat julkisiksi.
Miten riitatilanteissa toimitaan?	Ei ole vielä ollut. Hyväksymiskriteereissä on prosessit olemassa tällaisia tilantei- ta varten.
Onko yhteistyötä kuluttaja-asiamiehen kanssa?	N/A
TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUSETELIÄ TUKEMASSA	
Miten, minne ja milloin asiakastiedot rekisteröidään?	Palveluntuottaja pitää omaa asiakasrekisteriä. Kunnalla on asiakasrekisteri, johon jokainen päätös viedään.
TIEDOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE	
Miten palvelusetelistä tiedotetaan asiak- kaille ja miten asiakasta ohjeistetaan?	Kaikille päivähoitopaikan hakijoille kerrottu, että tällainen palvelu on tulossa, myös paikallislehdissä uutisoitu päätöksistä. Siilinjärven netti-sivustoilla on lisäksi tietoa.
Mistä asiakkaat saavat tiedon hyväksy- tyistä palveluntuottajista?	Kunnan netti-sivuilta ja kirjallisesti paperilla päivähoitotoimesta.
Miten palvelusetelistä tiedotetaan palve- luntuottajille?	Esimerkiksi paikallisissa lehdissä on asiasta tiedotettu. Verkostonkin voimalla on tietoa levitetty. Kyselyihin vastataan ja pyritään neu- vomaan edelleen. Palveluohjaaja ja varhaiskasvatuksen johtaja ovat neuvomas- sa tuottajia.

KOHDEPALVELUN MARKKINATILANNE	
Kuinka paljon hyväksytyjä palveluntuottajia on kyseisessä palvelussa?	1 (tulossa).
Onko palveluntuottajien määrä mielestäsi riittävä toimivan kilpailun kannalta?	Kolme palveluntuottajaa ainakin mahtuisi toimimaan. Voisi hyvin olla erityyppisiin kasvatustapoihin erikoistuneita, esimerkiksi steiner-suuntaus.
Mikä on kunnan elinkeinotoimen rooli?	Ovat mukana vahvasti. Etsivät tuottajalle sopivia tontteja sekä ovat apuna maankäyttö- ja kaavoitusasioissa edistämällä toiminnan aloittamisen mahdollisuuksia.
Onko palvelusetelin käyttöönotossa seudullista yhteistyötä? Jos on, niin mitä?	Kuntajohtajien kokouksissa on ollut asia esillä, esim Kuopion kanssa.
HINTA ASIAKASMAKSULASKUSSA	
Onko palvelun hinta esitetty asiakasmaksulaskussa?	Hintaa ei ole saatu näkyviin asiakasmaksulaskuihin. Tämä on ollut järjestelmäongelma.

Haastelteltujen yhteystiedot

Terveydenhuolto

Kaupunki, Kuntayhtymä	Nimi	Toimi	Sähköpostiosoite
Helsinki	Annikki Thodén	Projektipäällikkö Helsingin Terveyskeskus	annikki.thoden@hel.fi
Helsinki	Seija Hiekkänen	Johtajahammaslääkäri Helsingin terveystieteiden keskus, suun terveydenhuolto	seija.hiekkanen@hel.fi
Kiiminki	Hilkka Huusko	Sosiaali- ja terveysjohtaja Käytännön työstä lisätietoa kotisairaanhoidopalveluista.	hilkka.huusko@kiiminki.fi
Kuusamo	Vesa Isoviita	Perusturvajohtaja	vesa.isoviita@kuusamo.fi
Peruspalvelukeskus OIVA-liikelaitos / Hollolan kunta	Eeva Halme	Peruspalvelukeskuksen johtaja	eeva.halme@oivapp.fi
Tampere	Eeva Torppa-Saarinen	Ylihammaslääkäri, Suun terveydenhuolto	eeva.torppa-saarinen@tampere.fi
Vantaa	Jorma Suni Riitta Nieminen	Suun terveydenhuollon johtaja	jorma.suni@vantaa.fi riitta.nieminen@vantaa.fi
Ylöjärvi	Kari Virta	Perusturvajohtaja	kari.virta@ylojarvi.fi
Ylöjärvi	Veikko Paunonen	Ylihammaslääkäri	veikko.paunonen@ylojarvi.fi
Joensuu	Kati Poutanen Kaija Kainulainen	Vanhuspalvelujen johtaja Kotisairaanhoidon Sosiaalipalveluohjaaja	Kati.poutanen@jns.fi kaija.kainulainen@jns.fi

Kuntoutus

Kaupunki, Kuntayhtymä	Nimi	Toimi	Sähköpostiosoite
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyskuntayhtymä EKSOTE	Merja Tepponen	Palvelusetelityöryhmän vetäjä	merja.tepponen@eksote.fi
Lahti	Pirkko Heinonen	Kuntoutuspäällikkö	pirkko.heinonen@lahti.fi
Peruspalvelukuntayhtymä Selänne	Tarja Vaitiniemi	Hoitotyön johtaja	tarja.vaitiniemi@ppky.fi

Sosiaalipalvelut

Kaupunki, Kuntayhtymä	Nimi	Toimi	Sähköpostiosoite
Espoo	Johanna Mätäsaho	Projektipäällikkö	johanna.matasaho@espoo.fi
Laukaa	Vuokko Hiljanen	Sosiaalijohtaja	vuokko.hiljanen@laukaa.fi
Hamina	Pia Nordman	Vanhustyön johtaja	pia.nordman@hamina.fi
Imatra	Leena Aunola	Palvelukoordinaattori, sairaanhoidon johtaja	leena.aunola@imatra.fi
Jyväskylän seudun kehittämissyhtiö Jykes Oy	Riitta Pylvänen	Projektipäällikkö Asiakas-tuottajamalli, Astuhanke	riitta.pylvanen@jykes.fi
Kainuun maakuntakuntayhtymä	Teija Seppälä	Palveluohjaaja	teija.seppala@kainuu.fi
Kemi	Liisa Niiranen	Sosiaali- ja terveystoimenjohtaja	liisa.niiranen@kemi.fi
Lahti	Pia Peltomaa	Vanhusten avopalvelujen päällikkö	pia.peltomaa@lahti.fi
Mikkelin seudun elinkeino- ja palvelusyhtiö Miset Oy	Heli Peltola	Projektisuunnittelija, palveluseteli	heli.peltola@miset.fi

Salo	Tuula Suominen	Vanhuspalveluiden asiantuntija	tuula.suominen@salo.fi
Seinäjoki	Anneli Saarinen	Vanhustyön päällikkö	anneli.saarinen@seinajoki.fi
Tampere	Mari Patronen	Projektijohtaja, vanhuspalvelut, palvelusetelihanke	mari.patronen@tampere.fi

Päivähoito

Kaupunki, Kuntayhtymä	Nimi	Toimi	Sähköpostiosoite
Helsinki	Pirjo Verta	Sosiaalivirasto Päivähoidon vastuualue Päivähoidon asiantuntija	pirjo.verta@hel.fi
Lieto	Elina Lindholm	Päivähoidon johtaja	elina.lindholm@lieto.fi
Siilinjärvi	Arja Kekoni	Perusturvajohtaja	arja.kekoni@siilinjärvi.fi

Palvelusetelijärjestelmään liittyviä määritelmiä

Asiakkaan omavastuu	palvelun hinta – palvelusetelin arvo
Palvelun hinta	palveluntuottajalle palvelusta maksettava hinta
Palvelusetelin arvo	kunnan maksama osuus palvelun hinnasta
Asiakkaan omavastuu	asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta
