

Tampella

TAMPERE.
FINLAND

Palveluseteli ikäihmisten palveluissa

11.9.2019

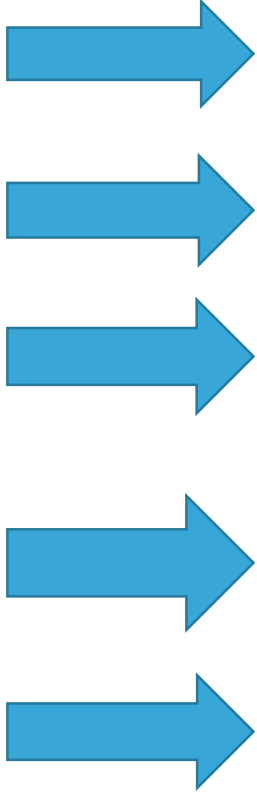
Anne-Mari Ahonen

Mari Patronen



TAMPEREEN KAUPUNKI

Sote- palvelujen muutos

- Organisaatiokeskeinen
 - Massapalvelut
 - Ammattilainen päättää
 - Erilliset episodit
 - Väestövastuu
- 
- Asiakaskeskeinen
 - Räätylöidyt palvelut
 - Asiakas osallistuu ja päättää
 - Palvelu- ja hoitoketjut
 - Valinnanvapaus

Asiakkaan tarpeista
palvelukokonaisuudet



Ajattelun muutoksesta toimintaan

- Sitran Kuntaohjelma ja vanhuspalvelujen palveluseteli –projektissa 2009-2011
- Palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen
- Projektien johtajat toimivat aloillaan tiedon tuottajina ja muutoksen eteenpäin viejinä
- Olemassa olevien verkostojen hyödyntäminen ja yhteisten toimintatapojen luominen – projektien johtajat vastaavat valtakunnallisesti ja seudullisesti toimialansa koordinaatiosta
- Yhdessä suuret kaupungit ja niiden seutukunnat, Sitra, Kuntaliitto ja STM, Kilpailuvirasto, Kuluttajavirasto ja Valvira
- Tampere, Lahti, Oulu ja pääkaupunkiseutu toimivat alueensa vetureina
- Tampereella tehostettu palveluasuminen ensimmäinen

Toiminta eri osapuolten näkökulmasta

Kaupunki:

- määrittää asiakkaan palvelutarpeen
- tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä
- hyväksyy palvelusetelijärjestelmän palveluntuottajat
- päättää palvelusetelin arvon ja voimassaoloajan

Asiakas:

- hyväksyy tai hylkää palvelusetelin käytön
- valitsee palveluntuottajan kaupungin hyväksymien tuottajien joukosta
- sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ostosta
- valvoo ostamansa palvelun laatua
- maksaa palveluntuottajalle mahdollisen omavastuuosuuden palvelusta

Palveluntuottaja:

- tuottaa palvelun asiakkaalle sovitusti ja ennalta määriteltyjen kriteerien mukaisesti
- pitää kirjaa asiakkaalle tuottamistaan palveluista
- laskuttaa kuntaa ja asiakasta

Palvelusetelijärjestelmästä:

- Järjestelmä, jossa kunta sitoutuu maksamaan asiakkaan eli palvelun käyttäjän yksityiseltä palveluntuottajalta palvelusetelillä ostamansa palvelun
- Kaupunki määrittelee hankittavan laatutason, asettaa palvelusetelille arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joilta asiakas voi ostaa palvelua
- Järjestelmän toimijat ovat kaupunki, asiakas ja yksityinen palveluntuottaja
- Palvelusetelin käyttöönotto on kaupungille strateginen päätös, sillä setelillä tuotetaan palvelua vaihtoehtona kaupungin itsensä tuottamille tai ostopalveluna ostettaville palveluille

Palvelusetelijärjestelmästä:

- Lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia
- Monet ihmiset ovat itsenäisiä ja kykeneväisiä tekemään palveluvalintoja, jotkut haluavat apua ja tukea.
- Palveluseteleiden käyttöönottoon on liitettävä riittävä asiakas- ja palveluohjaus! Täydentää palvelutarjontaa; palvelusetelin soveltuvuus koko palveluketjun kannalta, ei luo uutta palvelua
- Lisää julkisen ja yksityisen sektorin välistä yhteistyötä
- Luoda mahdollisuuksia pienille ja keskisuurille palveluntuottajille tuottaa palveluja ilman kilpailutusta
- Virkistää alueen elinkeinotoimintaa
- Varmistaa lähipalveluja

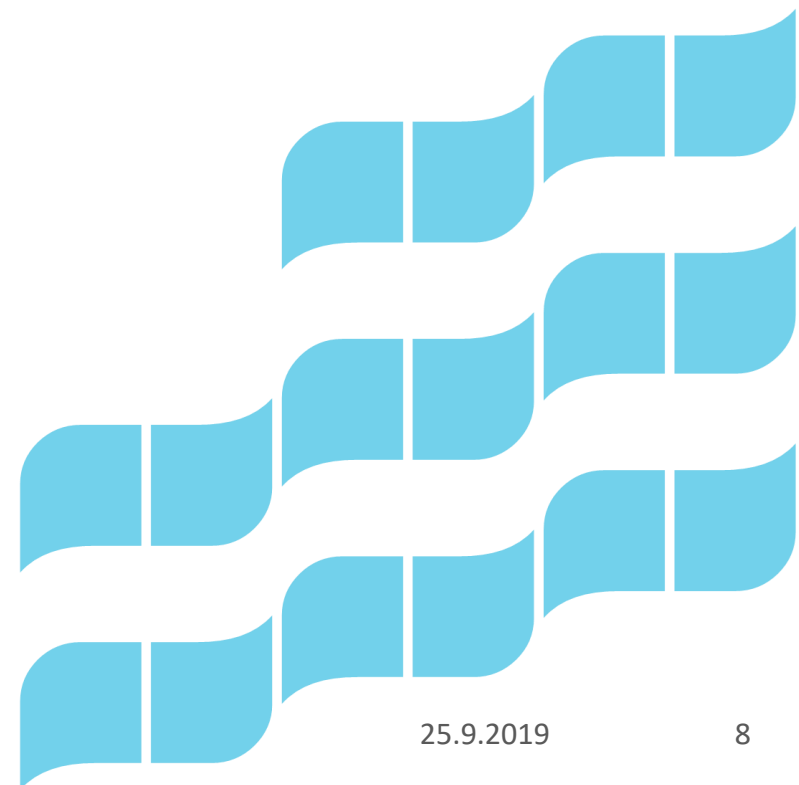
Palvelujen järjestämislinjaukset

Uudet palvelut ja tuottajat

- lautakunta hyväksyy palvelu- ja vuosisuunnitelmat (sis. hankintasuunnitelman ja –linjaukset)
- lautakunta hyväksyy uudet palvelusetelit ja vahvistaa niiden arvot sekä palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit ja sääntökirjat
- palvelusta vastaava viranhaltija päättää palvelusetelituottajien hyväksynnästä
- kilpailutukset hankintasuunnitelmassa
- palvelusta vastaava viranhaltija tekee hankintapäätöksen ja allekirjoittaa hankintasopimuksen palvelutuottajan kanssa

Palvelusetelin käyttö:

- **Tehostettu palveluasuminen:**
- Kokemukset olivat hyviä->palvelusetelin käyttöä laajennettiin.
- 2011: 58 asukasta
- 4/ 2012 käytössä tehostetussa palveluasumisessa
 - 73 asukasta
 - tuottajia 15
 - vuosibudjetti lähes 2 m€
- 2013: 105 asukasta
- 2014: 125 asukasta
- 2015: 133 asukasta
- 2016: 142 asukasta

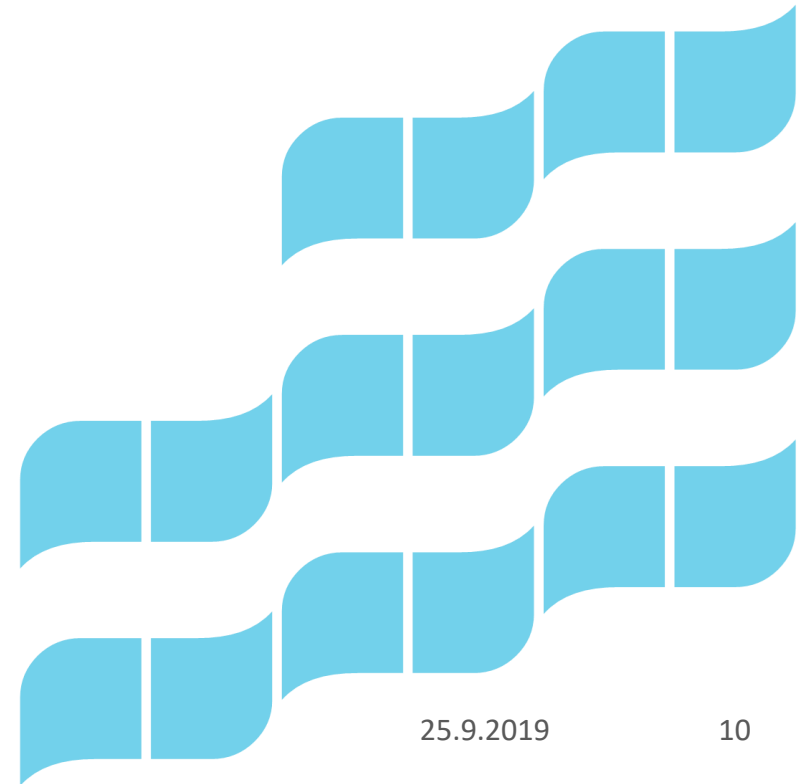


Palvelusetelin käyttö:

- **Tehostettu palveluasuminen:**
- 3/2012 korotettiin tehostetun palveluasumisen lähtöarvoa 93€/vrk -> 95€/vrk
- 2012 Tehostetun palveluasumisen laskuri käyttöön
- 2/2014 tarkennettiin tehostetun palvelusetelin arvon määrittelyä pariskunnille
- Sääntökirjan päivittäminen

Palvelusetelin käyttö

- **Palveluasumisen palveluseteli:**
- vuonna 2013: 7 asukasta
- vuonna 2014: 13 asukasta
- vuonna 2015: 15 asukasta
- vuonna 2016: 23 asukasta
- Palveluasumisen laskuri käyttöön 2014



Toiminta tänään

- Tehostetussa palveluasumisessa 150-160 asukasta Tampereella
- Palvelutuottajia: 33
- Palveluasumisessa 65-70 asukasta
- Palvelutuottajia: 26

Huomioita:

- ARA yksiköissä varallisuusrajat, palveluseteliasiakkailla usein varallisuutta
- Markkinointiin enemmän huomioita
- Asiakkaalle ja omaiselle selvitettävä erittäin hyvin palvelusetelistä
- Asukas pääsee minne haluaa ja nopeammin
- PSOP asiakasohjauksen työvälineenä (SAS) palvelusetelin myöntämisessä Pegasoksen lisäksi
- tulosidonnainen-> eläkeindeksin tarkistus, hoitotukien muutos
-> palvelusetelin arvojen tarkistus

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)

PARASTA  PALVELUA

- sähköinen järjestelmä
- valtakunnallinen ratkaisu hyvinvointipalvelujen järjestämisen tueksi ja toiminnan kehittämiseen
- järjestelmä automatisoi palvelujen tarjoamista, helpottaa kuntien, kuntalaisten ja palveluja tuottavien yritysten toimintaa
- toimintoja mm. tuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä, setelien jakaminen, tuottajien vertailu, laskutus, raportointi
- www.parastapalvelua.fi –sivustolla lisätietoa mm. järjestelmästä, sen käyttöönotosta ja palvelusesteleistä
- Lisätietoa: Tampereen kaupunki
 - järjestelmästä www.tampere.fi/psop
 - palvelusetelistä <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palvelusetelit>
 - tuottajaksi hakeutumisesta <https://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/yrittaminen/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen.html>

Ulkoisten palvelujen järjestäminen ja järjestelmät

palveluseteli

- tuotteet
- hyväksymis-kriteerit
- sääntökirja
- tuottajaksi hyväksyminen

JÄRJESTÄMIS- TAPA

ostopalvelu

- kilpailutus
- sopimus

Ikäihmisten palvelut

- omaishoito (21 v.)
- palveluasuminen
- tehostettu palveluasuminen
- lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (21 v.)
- yksilöllinen fysioterapia (kuntosali ja allasterapia) ohjatussa ryhmässä
- OSTOT

JÄRJES-
TELMÄ

PSOP

TAMPERE.

FINLAND

mari.patronen@tampere.fi

anne-mari.ahonen@tampere.fi



TAMPEREEN KAUPUNKI