



Vanhuspalvelujen palveluseteliprojekti

Siuntio 26.5.2010

Mari Patronen

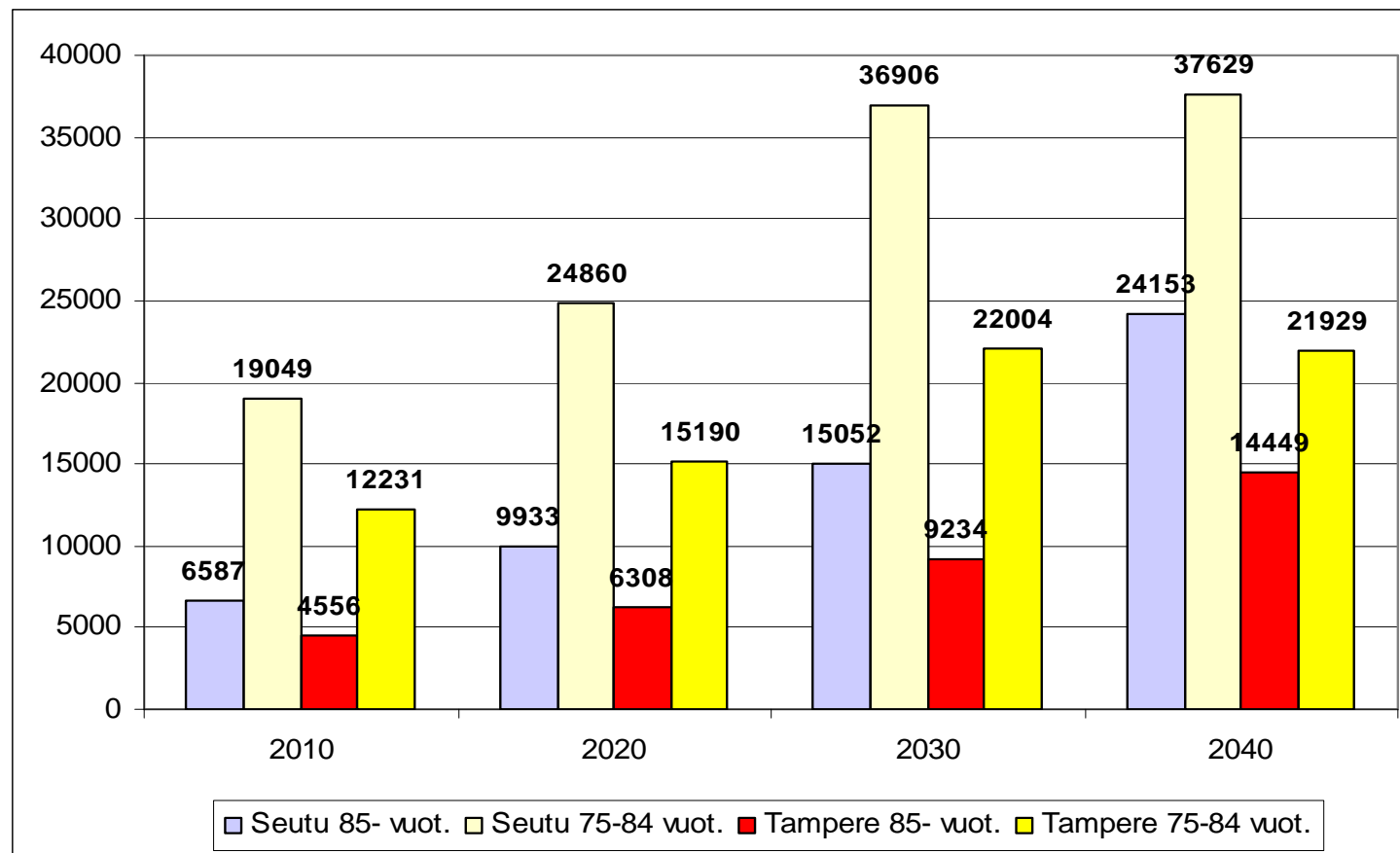
Tampereen kaupunki

Sitran Palvelusetelihanke





Tampereen kaupunkiseudun väestökehitys 75-84- ja yli 85- vuotiaiden ikäryhmissä v. 2010-2040



Vanhuspalvelujen palveluseteliprojektin tavoitteet



- kehittää palvelusetelin käyttömahdollisuuksia → vanhusten asumispalveluissa, omaishoidon vapaan lyhytaikaishoito ja säännöllisessä kotihoidossa
- rakentaa yleiset mallit palvelusetelin arvon määrittämiseksi ja palveluntuottajien hyväksymiskriteereiksi
 - riittävän yksityiskohtaisia
 - kunnille helposti käyttöönotettavia
- luoda riittävän selkeä palvelusetelimalli asiakkaille, tuottajille ja kunnalle
 - vertailtavuus → asiakas, kunta, palveluntuottaja
- täydentää palvelutarjontaa vanhusten palveluissa, palvelusetelin sovellettavuus
- yhdessä Sitran Palvelusetelihankeeseen muiden osaprojektien kanssa rakentaa malli sähköisesti toimivasta palvelusetelistä
- Tampereella yhteistyössä Kotitorin kanssa pyritään luomaan mm. sähköinen palveluportaali ja laskutus





Projektityöryhmät ja resurssit

- Perustettiin Tampereen seudullinen ohjausryhmä projektille
 - jäseninä seudullisen työryhmän kuntien sosiaali- ja terveys tai vanhuspalvelujen johtajat, Tampereen ikäihmisten palvelujen sekä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisen apulaispormestari, Tampereen kaupungin tietohallintojohtaja, Tampereen kaupungin kehittämispäällikkö, Kuntaliiton vanhustyön erityisasiantuntija, aluehallintoviraston osastopäällikkö, Suomen Yrittäjien varapuheenjohtaja, Tampereen yliopiston sosiaalityön professori, Sitran Palvelusetelihankekehityksen kehitysjohtaja, Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen tilaajapäällikkö (puheenjohtaja), vanhuspalvelujen palveluseteliprojektin johtaja (esittelijä) ja projektikoordinaattori (sihteeri)
- Perustettiin kaksi työryhmää:
 - Seudullinen työryhmä, jossa mukana koko Tampereen kaupunkiseutu (Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Tampere, Vesilahti ja Ylöjärvi)
 - Suurten kaupunkien työryhmä, jossa mukana Lahti, Jyväskylä, Vantaa ja Oulu sekä kommentoijana Helsinki ja Turku
 - työryhmien jäsenet kuntiensä vanhuspalvelujen johtajia ja päätösvaltaa omaavia, jotta työryhmien päätökset voidaan ottaa kunnissa käyttöön
- Mukana Kuntaohjelman Palvelusetelihankekehityksen muiden projektien työryhmissä:
 - hinnoittelu- ja sopimusprojektin ohjausryhmä





Palveluntuottajien hyväksymiskriteerit

- luonteeltaan minimistandardeja, koska ovat yksipuolisesti luotuja (julkinen)
- tarvitaanko etukäteen määritellyt tuloksellisuusindikaattorit
 - kunnan näkökulma
 - hinta ja asiakastyytyväisyys
- yhteinen valvonta ja tuotteiden yhtenäisyys
 - palvelun taso määritelty, tämä vähentää poikkeamia ja virheitä
 - lisää palvelun luotettavuutta ja turvallisuutta
 - palvelun laadun parantaminen mahdollista, mm. asiakkaiden/kuntalaisten palautteiden avulla
 - palvelukuvaukset kunnallisesti hyväksyttävästä laadusta
 - tuottaja kuvaa itse lisälaadun
- pyritään standardoimaan
 - tuottajien hyväksymiskriteerit seudullisesti ja valtakunnallisesti
 - jotta vertailu onnistuu
 - asiakas voi vertailla
 - kunnat voivat vertailla
 - tuottajat voivat vertailla ja luoda riittävän palvelun tason, kehittää innovatiivisia palveluja, joista asiakas/kuntalainen on halukas maksamaan



Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit – tehostettu palveluasuminen



PALVELU	PALVELUN SISÄLTÖ
Tehostettu palveluasuminen	
1. Yleiset sopimusehdot	Lakien vaatimat veloitteet, mm. palvelusetelilaki sosiaalihuoltolaki
2. Tilat, laitteet ja välineet	Varmistetaan, että tuottajalla on asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, joka mahd. palvelun tuottamisen. esteettömyys ja turvallisuus
3. Henkilöstö	Henkilöstö täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstömitoitus on luvan mu- nen.
4. Osaaminen	Henkilökunnan osaaminen on asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Yhteistyö vaatimukset asiakkaan, omaisten ja tilaajan kanssa.
5. Laadun hallinta	Asiakkaiden itsemääräämisoikeus säilyy, oikeudenmukaisuus ja hyvä kohtelu sekä yksilöllisyys ja turvallisuus pystytään takaamaan
6. Palvelun sisällön vaatimukset	Asiakkaan palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Ne perustuvat kirjattuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
7. Ateriat	Asiakkaan ateriat ovat maittavia ja suositusten mukaisia. Riittävä ravinto taataan.
8. Turvallisuus	Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympäri- vuorokauden. Asiakas saa aina yhteyden henki- lökuntaan.
9. Vaadittava raportointi ja valvonta	Palveluntuottaja ilmoittaa kunnan vaatimat hoidon hoidon laadun seurantatiedot, asiakaspalautteet sekä toimenpiteet mitä palautteiden johdosta on tehty
10. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkis- tointi	Palveluntuottajan hyväksyminen on kunnan hallintopäätös ja kunta toimii henkilötietolain mukaisena rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa määrättyjä salasapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevia ohjeita.





Palveluntuottajan hyväksymiskriteerit – säännöllinen kotihoito

- Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot
 - lakien vaatimat velvoitteet, mm. palvelusetelilaki, sosiaalipalvelulaki
- Henkilöstö ja osaaminen
 - henkilöstö täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, osaaminen hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla
 - yhteistyö eri toimijoiden kesken
- Palvelun sisällön vaatimukset
 - tarvittaessa sekä kotipalvelu että kotihoito toteutuu samalla käynnillä
 - vastuuhoitaja nimetty
 - kuntouttava työote
- Vaadittava raportointi ja valvonta
 - palveluntuottaja ilmoittaa kunnan vaatimat hoidon laadun seurantatiedot, asiakaspalautteet sekä niiden johdosta toteutuneet toimenpiteet
- Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi
 - Palveluntuottajan hyväksyminen on kunnan hallintopäätös ja kunta toimii henkilötietolain mukaisena rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa määrättyjä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevia ohjeita



Palvelusetelin arvo

Tehostettu asumispalvelu

- Suurten kaupunkien ja seudullisen työryhmän linjaukset tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon määrittämisessä:
 - tulosidonnainen seteli – jokaiselle kuntalaiselle mahdollinen
 - projektissa valmistelu geneerinen malli, jota sovelletaan kunnittain mm. erilaisten hinnoitteluperusteiden mukaan
 - mallin lähtöarvoksi alin markkinoilla oleva hinta (vaihtelee kunnittain) kustannusten nousupaineiden hillitsemiseksi
 - mitä suuremmat asiakkaan tulot sitä suurempi omavastuu
 - pienituloiselle asiakkaalle palvelusetelin käyttö samanhintaista kuin oman tuotannon palvelun käyttö

Säännöllinen kotihoito

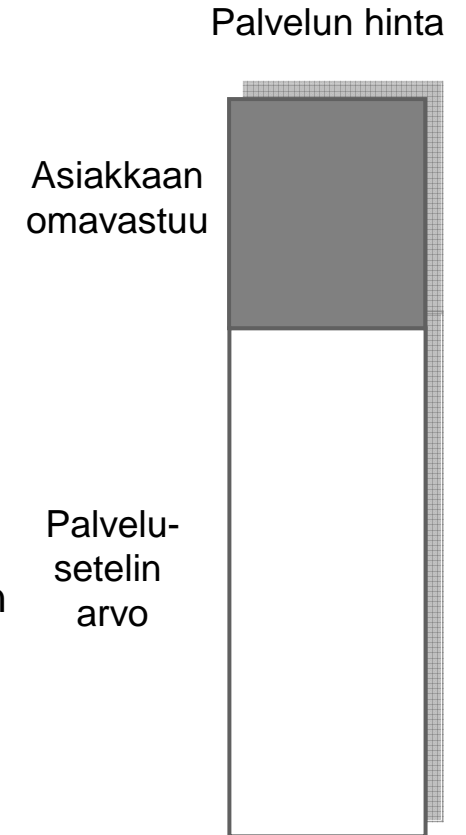
- Työryhmien linjaukset säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvon määrittämisessä:
 - kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon määräytymisestä säädetään sosiaalihoitolain 29 a–29 g §:ssä ja kansanterveystlain 20 §:ssä
 - setelin vähimmäisarvo voi olla 7-24 euron välillä
 - tai setelin arvon voi määrittellä lähemmäs todellista kustannusta
 - hinnoittelun yksikkönä tuntihinta, tuotteet ammattiryhmittäin ja palveluajan kohdan mukaan kuten yksityisellä





Palvelusetelin hinnoittelun elementit

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





Ohjeet kuinka palvelusetelituottajaksi hakeudutaan

- tuottajaksi hakeutuminen
- palvelusetelin hakeminen
- asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo
- laskutus ja laadunvalvonta
- yhteystiedot

Muita vaadittavia dokumentteja

- ohjeet maksukäytännöstä, palveluntuottajan kunnalle toimitettavat liitteet, maksusitoumus terveydenhuoltoon (mikäli muuttaa kuntaa)





Perusmäärittelyt palveluportaalin ja asiakasohjauksen malliksi

- valmisteltu ohjeet kuinka palvelusetelituottajaksi hakeudutaan
- määritelty palveluntuottajien hyväksymiskriteerit
- tehty alustavia määrittelyjä palveluprofiilin peruskriteereiksi:
 - hinta, hoidon kuukausihinta
 - lisäpalvelujen hinnat
 - sijainti ja saavutettavuus julkisilla kulkuneuvoilla
 - turvajärjestelmät
 - ulkoilumahdollisuudet
 - päivä- ja virkistystoiminta
 - ravintola, ateriat
 - vuokra:
 - sähkö
 - vesi



Perusmäärittelyt palveluportaalin ja asiakasohjauksen malliksi



ASIAKASOHJAUS:

Asiakkaaksi tuleminen ja asiakkaan neuvonta

- Mahdollisuus kaikille, jotka täyttämisen tehostetun palveluasumisen tai säännöllisen kotihoidon kriteerit ja heille on tehty palvelutarpeen arviointi
- Palveluseteliä tarjotaan kunnan asiakasohjaaja, joka antaa arvion palvelun kustannuksista, välittää tiedon palvelusetelituottajista ja kertoo mitä setelillä saa
- Mikäli asiakas päättää ottaa setelin hän valitsee mieluisan palveluntuottajan kunnan hyväksymisen palvelusetelituottajien listasta

Asiakkaan laskutus

- Asiakkaan tulee täyttää tuloksetslomake ja palauttaa se kunnan asiakasohjaajalle joka tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä
- Palveluseteli määräytyy asiakaskohtaisesti hänen bruttotulojensa mukaan. Tulojen laskennan perusteet ovat samat kuin kotihoidon maksua määrättäessä.

Asiakas ja palveluntuottaja

- Asiakas luovuttaa kunnalta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Tuottaja laskuttaa kuntaa setelin suuruutta vastaavalla summalla
- Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen
- Palvelusetelin ylittävät kulut (mm. vuokra) palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta heidän tekemänsä sopimuksen mukaisesti
- Mikäli asiakkaalla ei ole taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy kunnan palvelujen piiriin. Tätä paikkaa asiakas joutuu todennäköisesti odottamaan, joten tilanteesta on syytä informoida kunnan palveluohjaajaa vähintään 3 kuukautta ennen asiakkaan sopimuksen irtisanomista
- Sopimukseen tieto miten sovitaan päättymis- ja purkuehdoista.





Palvelusetelin järjestelmän vaikuttavuus - arvoväittämät

- Palveluseteli pystyy tuottamaan lisäarvoa kaikille toimijoille ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden arvoketjussa.
- *Kuntalaiselle* palveluseteli tuo vapautta valita haluamansa palveluntuottaja.
- *Kuntalaiselle* palveluseteli parantaa palvelun laatua ja saatavuutta. Kunnan neuvontatoiminnan (palveluportaali) avulla asiakkaat tietävät paremmin mitä palveluita on saatavilla ikäihmisten kotona asumisen tukemiseen, pystyvät tekemään vertailuja ja palvelusetelin myötä palvelut saadaan oikeaan aikaan oikeaan paikkaan.
- *Julkisesti* maksettujen palveluiden osalta tehokas asiakasohjaus palvelusetelin käyttöön parantaa toiminnan tuottavuutta, sillä palveluketju on yhtenäinen. Kunnan neuvontatoiminta (palveluportaali osa tätä toimintaa) tärkeässä roolissa, sillä se voi tehdä koordinoinnin tehokkaasti ja keskitetysti.



Arvoväittämät:

- *Kunnalle* (Julkisten palvelujen rahoittajalle) palveluseteli tuottaa lisäarvoa mahdollistamalla ikäihmisten kotona asumisen pidempään palvelun saannin nopeutuessa. Tällöin ikäihmisten hoidon kustannukset pysyvät paremmin hallinnassa ja kustannusten nousua kyetään hallitsemaan paremmin. Yksityinen palvelutuotanto pystyy sopeutumaan kysynnän vaihteluihin kuntaa nopeammin, kunnat säästyvät tarpeen vaatimilta lisäinvestoinneilta.
- *Yksityisen tuottajan* näkökulmasta palveluseteli mahdollistaa tuottajan pääsyn markkinoille, palvelutuotannon kasvun, koska palvelusetelillä voi tarjota erilaistuvia palveluja kohdennetulle asiakasryhmälle, kilpailla laadulla ja kehittää palveluja kysynnän mukaisesti. Kunnan neuvontatoiminta (palveluportaali) toimii tuottajaverkoston markkinointi- ja myyntikanavana. Pienelle tuottajalle palveluportaali helpottaa markkinoille pääsyä, koska pienen tuottajan resurssit omaan myyntiin ja markkinointiin voivat olla olemattomat.





Toimenpiteet joilla tavoitteisiin päästään

1. Kunnallinen päätöksenteko- ja talousarvioprosessi
 - palvelusetelin soveltuvuus
 - käyttöönoton vaikutusten arviointi
 - talousarvio
2. Palveluntuottajien hyväksymiskriteerit ja sopimusmallien geneeriset mallit
 - tehostettu palveluasuminen, omaishoidon tuen vapaan lyhytaikaishoito ja säännöllinen kotihoito
3. Mallit palvelusetelin arvon määrittämiseksi
 - tulosidonnainen vai tasasuuruinen
 - mahdollinen kaikille kuntalaisille
4. Asiakaslähtöisempi toimintatapa
 - riittävä neuvonta ja ohjaus
 - sähköiset ratkaisut

