

Sähköisen palvelun mahdollisuudet monituottajamallia toteutettaessa

- sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä - prosessit tehokkaiksi ja mahdollisimman automaattisiksi.

Sirkka-Liisa Olli, hyvinvointipalveluiden kehittämisjohtaja, Oulun kaupunki





Valtakunnallinen ratkaisu hyvinvointipalvelujen järjestämisen tueksi

- Parasta palvelua –ratkaisu = uusi toimintamalli + tietojärjestelmä
- Suurten kaupunkien yhteistyössä kehittämä valtakunnallinen ratkaisu hyvinvointipalvelujen järjestämisen tueksi
- Ratkaisu sisältää uudet, aiempaa virtaviivaisemmat toimintamallit kaikille osapuolille ja niitä saumattomasti tukevan tietojärjestelmän (palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP)
- Lisätietoja www.parastapalvelua.fi tai Twitterissä @ParastaPalvelua

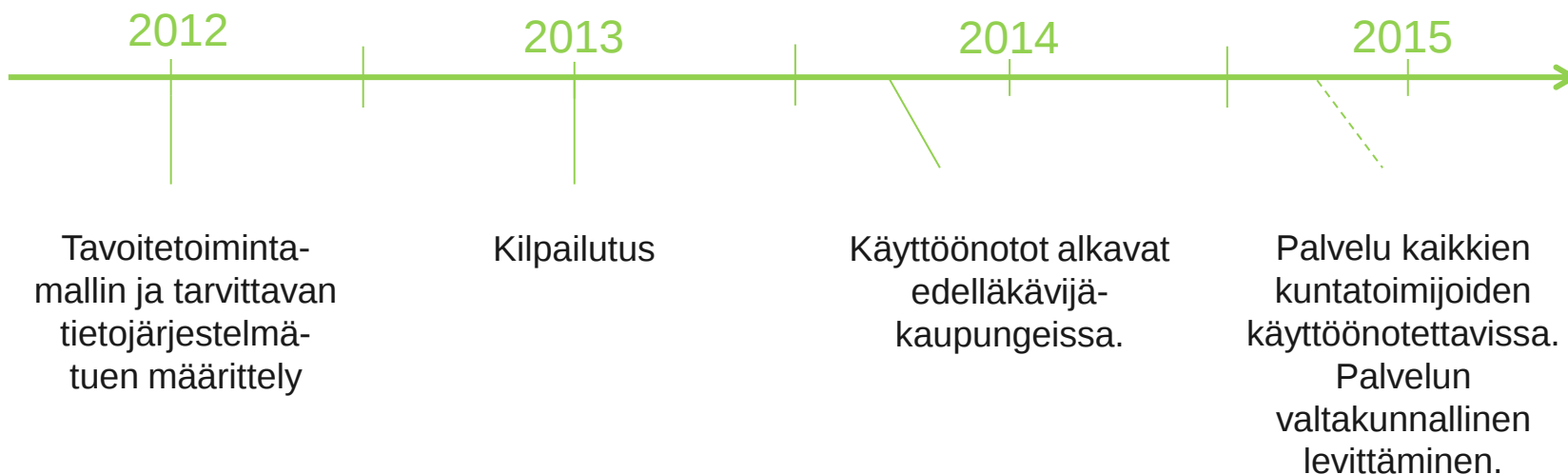
Suurten kaupunkien yhteistyönä

- Hankkeen toteuttajakaupunkeja ovat Espoo, Kouvola, Oulu, Tampere ja Turku, joka on hankkeen isäntäkaupunki
- Osarahoittajana toimii SAdE-ohjelman sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuus
 - Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toimeenpanema sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuus on osa valtiovarainministeriön koordinoimaa sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SAdE), joka tuo sähköisen asioinnin palvelut kansalaisten ja viranomaisten ulottuville.
- Hankkeen asiantuntijapalveluista ja kansallisesta levittämisestä vastaa Kuntien Tiera Oy
- Järjestelmän kilpailutuksen toteuttaja KL-Kuntahankinnat Oy
- Tietojärjestelmän toteuttaja Digia Finland
- Yhteistyöverkoston kautta saatavilla myös muille kuntatoimijoille

Monipuolinen ratkaisu

Hyödyt kunnalle	työntekijälle	palveluntuottajalle	kuntalaiselle
• Valtakunnallinen ratkaisu • Vähentää hallinnollista työtä ja kuluja • Parantaa laadun seuranta • Yhdenvertaiset palvelut • Kustannustehokas toimituksen seuranta ja laskutus • Edullisemmat ostopalvelusopimukset • Työllisyyden parantuminen	• Automatisoi ja helpottaa hallinnollisia rutiineja • Palveluntuottajien hakemusten käsittelyä ei tarvitse enää tehdä manuaalisesti • Laskujen käsittelyyn, liittyvä työ vähenee ja automatisoituu • Helpottaa tietojen ylläpitoa • Ajantasainen ja monipuolinen raportointi	• Helpottaa palveluntuottajaksi hakeutumista ja tietojen ylläpitoa • Vähentää manuaalista työtä • Ajantasainen ja monipuolinen raportointi • Kustannustehokas tapa toimia tuottajana alueellisesti / valtakunnallisesti • Palvelumarkkinoiden kehittyminen	• Kanava omien palvelujen hallintaan • Parempi palvelujen saatavuus ja vertailtavuus • Toiminnan ja laadun läpinäkyvyys • Pienemmät omavastuut

Hankkeen etenemisaikataulu



Hyödyt asiakkaalle



Kuntalaisen näkymä, palveluntuottajien vertailu:



Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

Vierailija

[Kirjaudu sisään](#)

Vertaile palveluntuottajia

Hae palveluntuottajaksi

Lisätietoja Parasta palvelua -hankkeesta ja -järjestelmästä

Valitse kunta

Oulu

Valitse palvelu

Säännöllinen kotipalvelu, palveluseteli

Kuukausisiivous, palveluseteli

Omaishoidon vapaan palveluseteli

Säännöllinen ja tilapäinen kotisairaanhoido, palveluseteli

Säännöllinen kotipalvelu, palveluseteli

Tehostettu palveluasuminen, palveluseteli

Syötä tiedot palvelusetelisi

Palvelusisältö

Kotipalvelua arkisin klo 7-18

Määrä

Arvo/yksikkö

€/h

Kotipalvelua arkisin klo 18-22

€/h

Kotipalvelua lauantaisin klo 7-18

€/h

Kotipalvelua la ja aatto klo 18-22

€/h

Kotipalvelua su ja arkipyhät klo 7-1

€/h

Ohje

Löytääksesi palveluseteliäsi vastaavan palveluntuottajan:

1. Valitse kunta
2. Valitse palvelu
3. Valitse haluamasi palvelusisältö
4. Syötä määrä, paljonko palvelua on myönnetty tunteina, vuorokausina tms
5. Syötä arvo palvelusetelisi tiedoista, laskutusyksikkö määräytyy automaattisesti palvelusisällön perusteella. (Jos palvelusetelissäsi lukee "10 euroa/tunti", syötä "10")

Asiakkaan hyödyt ja valinnanvapaus

- tukee kansalaisten valinnanvapautta valtakunnallisesti yhdenvertaisesti
- palveluntuottajien hintojen vertailu
 - voi valita itselleen sopivimman palveluntuottajan
 - valinnan vapaus mieltymyksen mukaan (tunnettuus, hyvä palaute, sijainti, pieni omavastuu jne.)
- palautteen antaminen palveluntuottajalle sähköisesti
- ajan varaaminen palveluntuottajalta sähköisesti
- omien palvelujen toteumien seuranta
- puolesta asioinnin mahdollisuus (esim. omainen)

Klikkaamalla palveluntuottajan nimeä saat lisätietoja

	▲ Kotipalvelua arkisin klo 7-18	◆ Kotipalvelua arkisin klo 18-22	◆ Kotipalvelua lauantaisin klo 7-18	◆ Kotipalvelua su ja arkipyhät klo 7-18	◆ Yhteensä ◆
AKSON	33,00	38,00	41,00	66,00	178,00
Alina Hoivatiimi / Leenan Auttava Käsi Oy	33,00	37,00	41,00	66,00	177,00
FineCare Oy	36,00	39,00	39,00	60,00	174,00
H10 Kymppipalvelut Oy	33,00	37,00	42,00	66,00	178,00
Invalidiliiton Asumispalvelut Oy					
Oulun Validia-palvelut	30,41	34,81	37,75	59,79	162,76
Koti- ja hoivapalvelut Liljankukka Ky	27,00	31,05	32,40	54,00	144,45

Näytetään rivit 1 - 7 (yhteensä 7)



Tehostettu palveluasuminen

Vertailu omavastuuosuudesta hoitomaksusta + muut kulut

	▲ Asumisvuorokausi ◆	Ateriatvuorokausi (asiakas maksaa kokonaan) ◆	Sähkö (asiakas maksaa kokonaan) ◆	Vuokra 1hh, min (asiakas maksaa kokonaan) ◆	Vuokra 1hh, max (asiakas maksaa kokonaan) ◆	Vesi (asiakas maksaa kokonaan) ◆	Yhteensä ◆
Agatha Kodit Oy	690,00	14,14			504,00		
Attendo Oy							
Attendo Niittytuuli	619,20	14,09	35,00		567,50		
Cajanusksentienkoti Oy	390,00	14,07		370,00	470,00		
Caritas Palvelut Oy							
Caritas Annansilmä	750,00	14,14	10,60	646,09		15,00	
Caritas Kairos-koti	750,00	14,14	10,60	580,22		15,00	
Caritas Kannelkoti	750,00	14,14	10,60	550,00		14,00	
Caritas Niemelä	750,00	14,14	10,60	523,65		15,00	
Caritas Willa Lupiini	750,00	14,14	10,60	516,53		15,00	
Esperi care oy							
Haapalehdon hoitokoti	400,50	14,14			652,05		
Hoivakoti Suvanto Oy	354,00	14,14			274,64		
Hoivakymppi Oy							
Palvelukoti Villa Tyrni	221,40	13,00			484,00		
Kartanonväki Oy	219,00	13,90		544,45	556,10		
Kiehimä Yhtiöt OY							
Hoivakoti Pekkala	270,00	13,90			363,66		
Kultarinki Hoivapalvelut Oy							
Palvelukoti Puokkari	570,00	14,14			567,50		
Mikeva Oy							
Fregatti Bella Rosa	360,00	14,14			567,50		
Fregatti Hannala	360,00	14,14			567,50		
Fregatti Isopurje	360,00	14,14			567,50		
Fregatti Kotipirtti	360,00	14,14			567,50		
Fregatti Muistola	360,00	14,14			567,50		
Mikeva Tornio	360,00	13,90			497,00		

Hyödyt palvelun järjestäjälle



Prosessin tehostuminen käytännössä

Posessin vaihe	Nykykäytännöt	Käytännöt PSOP- ratkaisun avulla	Prosessin tehostumis- prosentti	Resurssit hlö (2012) / % resurssista
Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja tuottajien hyväksyntä.	Palveluntuottaja lähettää manuaaliset hakemukset ja liitteet jotka järjestäjä tarkistaa.	Sähköinen hakeutuminen, sähköiset liitteet. Järjestelmä ilmoittaa mitkä liitteet ovat kussakin palvelussa pakollisia. Tilaajavastuu liitteet päivittyvät automaattisesti ja järjestäjälle tulee huomautus mikäli kaikki ei ole kunnossa.	50 %	1,2 / 10 %
Palveluntuottaja-rekisterin luominen ja ylläpito	Kunnan työntekijä luo ja päivittää palveluntuottajarekisteriä www-sivuille.	Palveluntuottaja luo ja päivittää tietojansa, kunta hyväksyy tietyt muutokset (esim. hinnasto).	80 %	0,6 / 2,5 %
Palveluntuottajien valvonta	Palveluntuottaja lähettää manuaaliset liitteet kerran vuodessa kunnan tarkistettavaksi.	Tilaajavastuun liitteet ovat järjestelmässä aina ajantasaisia ja muut pakolliset liitteet lisätään sähköisessä muodossa.	80 %	0,6 / 2,5 %
Palvelusetelin / ostopalvelun myöntäminen ja luominen.	Kunta arvioi palveluntarpeen ja tekee palvelupäätöksen, jonka asiakas saa paperisena. Kunta laskee hinnan palvelusetelillä / omana tuotantona tuotettuna.	Kunta arvioi palveluntarpeen ja tekee päätöksen ja luo setelin sähköisenä PSOP:iin. Kunta käyttää hyväksi PSOP:n laskureita ja vertailua. Asiakas saa päätöksen ja setelin myös paperisena.	30 %	9,6 / 40 %
Palvelusetelin käyttäminen ja toteutumien kirjaaminen	Palveluntuottaja saa päätöksen asiakkaalta (usein viiveellä), ja kirjaa palvelut paperiselle lomakkeelle, jonka asiakas allekirjoittaa. Kunta vie annetut osto- ja setelipalvelut järjestelmiinsä tai Excel-tiedostoihin.	Asiakas voi lähestyä palveluntuottajaa sähköisesti tai soittamalla. Palveluntuottaja saa asiakkaalta setelin nro:n ja näkee setelin PSOP:ssa. Tuottaja kirjaa antamansa palvelut sähköisesti setelille PSOP:iin. Asiakas / puolesta asioija voi seurata palvelun toteutumista.	70 %	4,8 / 20 %
Maksuliikenteen hallinnointi	Palveluntuottaja lähettää sähköisen laskun ja paperiset laskun liitteet. Kunta tarkistaa annetun palvelun määrän suhteessa päätökseen. Kunta tiliöi laskun ja lähettää palvelujohtajalle hyväksyttäväksi. Palvelujohtaja hyväksyy laskun.	PSOP- muodostaa automaattisesti tilityksaineiston palveluntuottajalle asiakkaalle myönnetyn / annetun määrän mukaan (+ 10%.) Tapahtumat hyväksytään automaattisesti ja ne siirtyvät kunnan taloushallinnon järjestelmään ja sitä kautta maksuun palveluntuottajalle. Vain myönnetystä määrästä poikkeavat tilitykset menevät manuaaliseen tarkistukseen.	90%	9,9 / 40 %
Koko prosessin keskimääräinen tehostuminen			67 %	
Koko prosessin resurssit				100 %

Kustannushyödyt / Oulun kaupunki

- v. 2012 Kanta-Oulun tiedoilla tehty kustannus-hyötyanalyysi ;
 - 24 henkilöä tekee ko. prosessiin töitä
 - 12 henkilön työpanos voidaan säästää

Uudessa Oulussa volyymit kasvaneet, esim. ostopalvelulaskujen määrät vuonna 2013, lopulliset kustannushyödyt palveluiden järjestäjälle arvioidaan käyttöönoton myötä:

■ Terveystenhuolto ostopalvelut	3200
■ Vanhuspalvelut, ostopalvelut	3300
■ Vanhuspalvelut, palvelusetelit	2400
■ Lastensuojelu, mtp-palvelut	2755
■ Vammaispaalvelut	3009
■ YHTEENSÄ	14 664 / VUOSI



Oulun kaupunki > Sosiaali- ja perhepalvelut > Palveluseteli > Vanhus- ja vammaispalvelut > Palveluseteliyrittäjät

Palveluseteli

- Etusivu
- Vanhus- ja vammaispalvelut
 - Tietoa asiakkaille
 - Palveluseteliyrittäjät
 - Kotihoito
 - Kotipalvelu
 - Kotisairaanhoido
 - Kuukausisiivous
 - Omaishoitajan vapaan palveluseteli
 - Tehostettu palveluasuminen
 - Tietoa yrittäjille
- ➕ Yksityisen päivähoiton palveluseteli



Palveluseteliyrittäjät

Kotihoito

yrittäjä tarjoaa säännöllistä kotisairaanhoidoa ja kotipalvelua. Kotihoito on vähintään kerran viikossa tapahtuvaa kotipalvelua/ kotisairaanhoidoa.

Kotipalvelu

yrittäjä tarjoaa pelkästään säännöllistä kotipalvelua (katso myös kotihoito ylläpäällä)

Kotisairaanhoido

yrittäjä tarjoaa tilapäistä kotisairaanhoidoa

Kuukausisiivous

Omaishoitajan vapaan palveluseteli

Tehostettu palveluasuminen

Palveluseteli- ja ostopalvelut järjestelmä (PSOP)

Oulu kaupungin hyvinvointipalvelut on käyttöönottamassa vaiheittain **Palveluseteli- ja ostopalvelut (PSOP) -järjestelmää** palvelusetelien- ja ostopalveluiden hallinnoinnissa. Ensi vaiheessa valmistui palvelusetelituottajien vertailuominaisuus järjestelmässä. Kaikkien hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot päivittyy tänne syksyyn 2014 mennessä.





Järjestelmän sisältö Oulussa ensi vaiheessa

67 eri palveluntuottajaa

Palvelusetelit

- 28 kpl säännöllisen kotipalvelun palveluseteli hinnastoa
- 23 kpl säännöllisen kotisairaanhoidon palveluseteli hinnastoa
- 35 kpl siivouspalveluseteli hinnastoa
- 27 kpl omaishoidon vapaan palveluseteli hinnastoa
- 19 kpl tehostetun palveluasumisen palveluseteli hinnastoa

Ostopalvelut

- 20 kpl säännöllisen kotipalvelun ostopalvelu hinnastoa
- 20 kpl säännöllisen kotisairaanhoidon ostopalvelu hinnastoa
- 4 kpl tehostetun palveluasumisen ostopalvelu hinnastoa

Hyödyt kunnan palveluohjauksessa

Asiakkaalle pitää voida esittää mitä palvelu maksaa palvelusetelillä ja mitä kunnan omana tuotantona

- asiakkaan palvelusetelin arvon laskeminen PSOP:ssa
- palvelun hinta palvelusetelillä tuotettuna, hintojen vertailu
- käytettävissä olevien palvelutuottajien löytäminen (ns. vapaat paikat)

Ostopalvelut:

- ostopalvelutuottajien hintojen vertailu ja kunnalle edullisimman vapaan palveluntuottajan valitseminen;

	▲ Vuorokausihinta	◆ Yhteensä ◆
Esperi care oy		
Haapalehdon hoitokoti	100,35	100,35
Hoivakoti Suvanto Oy	100,75	100,75
Sosiaali- ja terveyspalvelut Merimajakka Oy		
Teppolakoti	122,40	122,40

Näytetään rivit 1 - 5 (yhteensä 5)

Haapalehdon hoitokoti

Kaplastie 6 90650 Oulu, <https://www.esperi.fi>

Puhelin: 010 4088 210

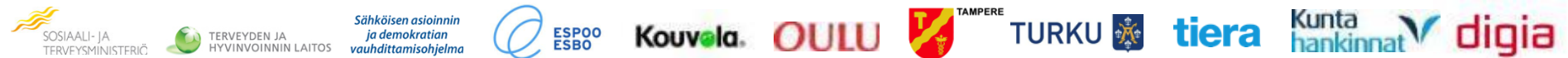


Kanta –potilasarkiston hyödyntäminen

- Ei päällekkäisiä toimintoja kansallisten järjestelmien kanssa – vaan niiden hyödyntäminen
- Ostopalvelun (myös palvelusetelin) tuottaja tuottaa potilasasiakirjat toteuttamansa palvelun osalta.
- Arkistointi järjestäjän rekisteriin edellyttää ostopalvelun valtuutusta
 - valtuutusasiakirja arkistoidaan Kantaan järjestäjän rekisteriin
 - esim. maksusitoumuksen tai palvelupäätöksen perusteella sen jälkeen kun palvelu on myönnetty
 - valtuutus oikeuttaa palveluntuottajaa käyttämään järjestäjän rekisterissä olevia, hoidon kannalta keskeisiä asiakirjoja huolimatta kansalaisen mahdollisesti tekemistä luovutuskielloista

Kanta aikataulu:

- julkinen terveydenhuolto 31.8.2014 mennessä
- yksityinen terveydenhuolto 31.8.2015 mennessä





Palvelusetelien prosessit

Palvelusetelien prosessit





Selitykset

-



Uudella toimintamallilla saavutetaan merkittäviä julkistaloudellisia vaikutuksia

Valtakunnallinen toimintamalli ja sitä tukeva IT-järjestelmä

Yksi IT-järjestelmä ja yhdenmukaiset sisällöt



Alenevat IT menot
Parhaiden käytäntöjen, sääntökirjojen ym. uudelleenkäyttö

Kokonaistaloudellisuus

Ei ylimääräisiä hallinnollisia kuluja palveluntuottajille



Alemmat palvelusetelien subventiot
Halvemmat ostopalvelut

Hallinnollisten rutiinitehtävien automatisointi



Pienemmät hallinnolliset kustannukset

Nopeammat ja tehokkaammat prosessit kunnille



Investoinnin takaisinmaksu

Kehittyvä ja elinvoimainen palveluntuottajien markkina

Alueellinen palveluntuottajien toiminta



Pienemmät omavastuut asiakkaille

Kansalaisen valinnanvapauden yhdenvertainen tukeminen

Pienillä ja suurilla samat edellytykset tulla palveluntuottajaksi



Palvelujen parantunut saatavuus

Parantunut työllisyys

Palvelujärjestelmän laadullinen parantuminen

Automaattinen tuottajien valvontapalvelu



Parantunut asiakasturvallisuus

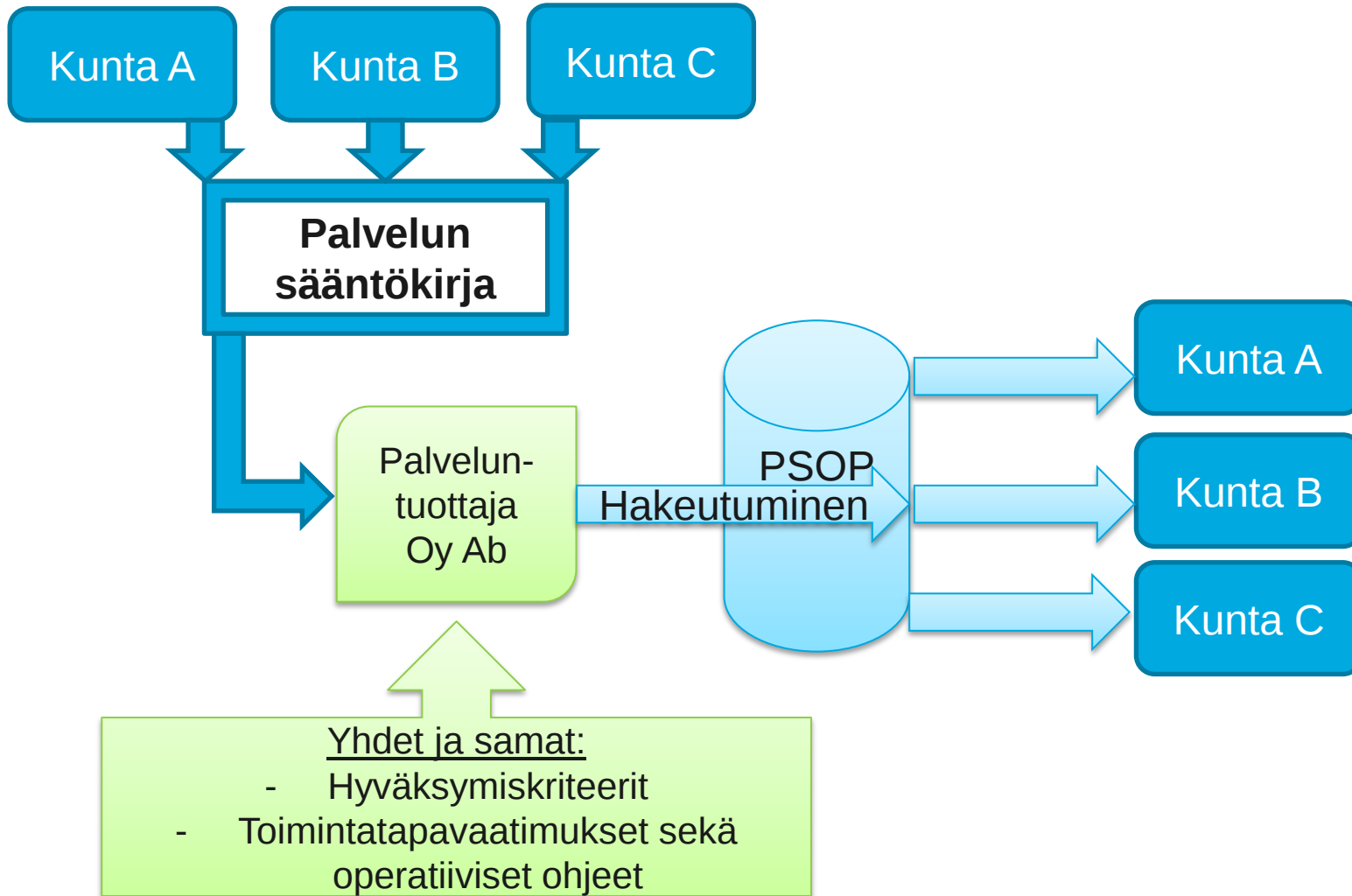
Valtakunnallinen vertailtavuus



Palveluntuottajat kilpailevat laadulla

Hyödyt palveluntuottajalle

Seudullinen yhteistyö parhaimmillaan - palveluntuottajan näkökulma





Hyödyt palveluntuottajalle

Uusi toimintamalli...

- Helpottaa palveluntuottajaksi hakeutumista ja tietojen ylläpitoa
- Tarjoaa näkyvyyttä
- Vähentää manuaalista työtä
- Ajantasainen ja monipuolinen raportointi
- Yksinkertainen ja kustannustehokas tapa toimia tuottajana alueellisesti / valtakunnallisesti
- KanTa-yhteensopiva



PSOP käytännössä

Olen
Palveluntuottaja



Hakeutuu palveluntuottajaksi

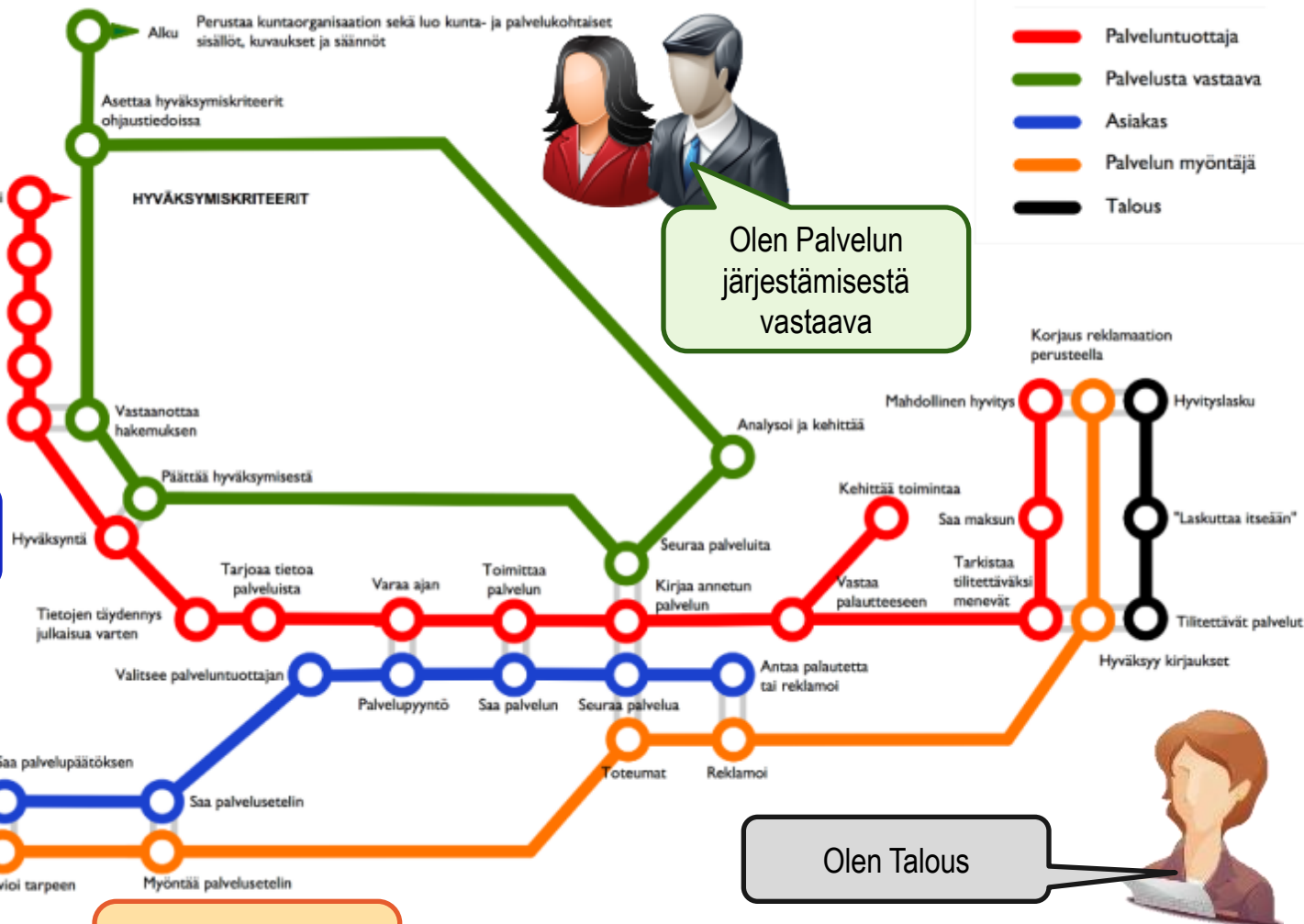
Yrityksen tiedot

Toimipisteiden ja yksiköiden tiedot

Työntekijöiden tiedot

Lähetää hakemuksen

Olen Asiakas



ouvela

OULU



TURKU



tiera

Kunta
hankinnat

digia



<http://www.parastapalvelua.fi>

Hankkeen isäntäkaupunki:

Projektijohtaja Taina Kaila

Turun kaupunki

taina.kaila@turku.fi

050 595 5044

Haluatko sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän?

käyttöösi?

Hankejohtaja Johanna Mätäsaho

Kuntien Tiera Oy

johanna.matasaho@tiera.fi

040 670 8448

ICT-hankintapäällikkö Tapio Koivisto

KL-Kuntahankinnat Oy

tapio.koivisto@kuntahankinnat.fi

050 305 7716

Parastapalvelujärjestelmä - Microsoft Internet Explorer provided by Oulun Tietotekniikka

Ohje Muunnna Valitse

sinen Hotmail-tili Mukausta linkkejä Web Slice -valikko

Parasta palvelua | Palvelu...



Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

Etusivu

PSOP-hanke

PSOP-järjestelmä

Edelläkävijät

Ota yhteyttä

Parasta palvelua



Hyvinvointipalveluiden järjestämisen uusi toimintaympäristö

Parasta palvelua -malli on suurten kaupunkien yhteistyössä kehittämä valtakunnallinen ratkaisu hyvinvointipalvelujen järjestämisen tueksi. Ratkaisu sisältää uudet, alempaa virtaviivaisemmat toimintamallit kaikille osapuolille ja niiltä saumattomasti tukevan tietojärjestelmän.

[Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä \(PSOP\)](#) tarjoaa keskitetyn tietojärjestelmän palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutalautusten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee myös palvelujärjestelmän laadun seurantaa.

Hankkeen edelläkävijöinä toimivat Espoo, Kouvola, Oulu, Tampere ja Turku, jotka kehittävät ratkaisua yhteistyössä ja ottavat sen vaiheittain käyttöön alkuvuodesta 2014. Valtakunnallisesti ratkaisu on käytöön otettavissa vuonna 2015. [Lue lisää >>](#)

Kuntalainen

Palveluntuottaja

Kunta ja kuntatoimijat

Edelläkävijäkaupunkien projektipäälliköt vastaavat kaupunkikohtaisiin kysymyksiin:

Espoo

Jani Jussila

jani.jussila@espoo.fi

046 877 1689

Kouvola

Riitta Vuorinen

riitta.vuorinen@kouvola.fi

020 615 4811

Oulu

Marja Kälkäjä

marja.kalkaja@ouka.fi

044 703 5093

Tampere

Sirpa Laaksonen

sirpa.t.laaksonen@tampere.fi

0400 291 604

Turku

Timo Nieminen

timo.t.nieminen@turku.fi

040 502 2737