

# Palveluseteli – yrityksen hyvinvointipalveluiden tuottamisen mahdollistajana

**PASSARI – HANKESEMINAARI**  
**Helsinki 29.11.2011**

Sanna Meronen-Vilenius  
Kehittämispäällikkö  
Helsingin Yrittäjät  
[sanna.meronen-vilenius@helsinginyrittajat.fi](mailto:sanna.meronen-vilenius@helsinginyrittajat.fi)  
050 567 9233

# Palveluseteli sosiaali- ja terveyspalveluissa

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä tuli voimaan 1.8.2009.

## **Tavoitteena:**

- Asiakkaan ja potilaan valinnan vapauden lisääminen
- Palvelujen saatavuuden parantaminen
- Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyön lisääminen
- Palvelutuotannon tehostaminen, monipuolistaminen ja joustavoittaminen
- Edesauttaa kuntien palvelumarkkinoiden kehittymistä ja tukea pienyrittäjyyttä

# Kunnan rooli

- Kunta päättää, ottaako se palvelusetelin käyttöön ja missä palveluissa
- Kunta hyväksyy palvelujen tuottajat ja julkaisee niistä luettelon
- Kunta päättää palvelusetelin muodosta ja arvosta

# Lain soveltaminen

- Kunnan järjestämisvastuulla olevat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
- Palvelun tuottamisesta vastaavat yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat
  - > ei voi hankkia palveluita toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä

# Asiakkaan asema

- Asiakkaan palvelun tarve arvioitava ennen setelin myöntämistä > asiakkaan mielipide huomioitava mahdollisuuksien mukaan
- Asiakkaalla oikeus kieltäytyä setelin vastaanottamisesta, jolloin palvelu järjestettävä muulla tavoin
- Kunta tiedottaa setelin arvosta, palveluiden hinnoista, omavastuuosuuden arvioidusta suuruudesta sekä asiakasmaksusta, jonka asiakas maksaisi palvelusta, jos palvelu järjestettäisiin kunnan toimesta
- Asiakkaan ja palvelujen tuottajan tarjoamaan palvelun laatuun ja muihin ominaisuuksiin sovelletaan kuluttajasuojalakia

# Palvelusetelin arvon määrittäminen

- Palveluseteli tulee olla suuruudeltaan kohtuullinen ja joko
  - > kaikille käyttäjille samansuuruinen; tai
  - > asiakkaan tulojen suuruuteen sidottu
- Maksuttomissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa palvelusetelin katettava palvelun hinta kokonaan
- Kotipalveluissa ja -sairaanhoidossa omavastuuosuus on laissa tarkkaan säännelty tulosidonnaiseksi
- **Edellyttää kuntaa laskemaan vastaavan oman tuotannon todelliset kustannukset!**

# Palvelun tuottajien valinta

- Kunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joilta hankittuihin palveluihin palveluseteliä voidaan käyttää
- Hyväksymisen myöntämistä ja peruuttamista koskevat tehtävät:
  - > hyväksymisvaatimusten laadinta ja julkinen ilmoittaminen;
  - > hyväksytyjen palvelujen tuottajien luettelointi; ja
  - > yksittäisten palvelujen tuottajien hyväksynnän peruuttaminen ja luettelosta poistaminen.
- **Palvelusetelituottajaksi pääsyn pitää olla mahdollisimman avointa ja joustavaa!**

# Palvelusetelin hyödyt kunnalle:

- Tuo tullessaan merkittäviä kustannussäästöjä
- Asiakkaiden hoitoon pääsy nopeutuu  
(säästöjä esim. hoitotakuusakkojen vähenemisen muodossa)
- Hoidon tarjonnan ja kulujen ennakoitavuus paranee
- Hoitoon pääsyn nopeutuessa ja sen laadun parantuessa sairauspäivät vähenevät
- Lisää kaupungin tietämystä omista kustannuksistaan ja laadustaan. Pakottaa laskemaan oman tuotannon hinnat
- Vähentää kuntien omien työntekijöiden työpainetta
- Palveluseteli on aito mahdollisuus keventää kustannustaakkaa lakisääteisissä palveluissa
- Soveltuu erittäin hyvin pääkaupunkiseudulle, jossa paljon palveluiden tuottajia
- Kannustaa myös julkista sektoria palveluidensa ja asiakaspalvelun kehittämiseen



# Hyödyt asiakkaalle:

- Asiakkaan suurempi mahdollisuus ja vastuu palveluntuottajan valinnasta sopiviksi katsomillaan kustannuksilla ja kehittää palveluiden laatua
- Palveluiden laatu, saatavuus ja kustannustaso paranevat kilpailun myötä
- Palvelusetelin avulla voidaan parantaa vanhusten kotona selviytymistä ja ehkäistä laitoshoitoon joutumista
- Asiakas voi nykyistä vapaammin valita hoidon ajankohdan ja paikan tarpeidensa mukaan
- Sen väestöryhmän, joka pystyy itse valitsemaan palveluntuottajansa, koko kasvaa merkittävästi
- *Palveluseteli sorsii vähävaraisimpia ainoastaan tilanteessa, jossa kunta on asettanut palvelusetelin arvon liian alas. "Liian alas" asetettu seteli eriarvoistaa kansalaisia!*

# Hyödyt yrityksille:

- Lisää kunnan ja yksityisten palveluntuottajien välistä yhteistyötä > tiedon lisääntyminen
- Yhteistyön avulla toiminta tehostuu ja palveluiden laatu, saatavuus ja kustannustaso paranevat
- Markkinoiden kehittyminen
- Mahdollistaa paremmin verkostojen toimimisen
- Järjestelmä mahdollistaa yrittäjälle jatkuvan asiakasvirran ja mahdollisuuden tarjota lisäpalveluita asiakkaalle

# Pilotit Helsingissä, sosiaalivirasto:

- Lasten päivähoidon vastuualue  
**Lasten kerhotoiminta**
- Lapsiperheiden palvelujen vastuualue  
**Lapsiperheiden kotipalvelu**
- Aikuisten palvelujen vastuualue  
**Vammaisten henkilökohtainen apu**  
**Alle 65-vuotiaiden palveluasuminen**  
**Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen**
- Vanhusten palvelujen vastuualue  
**Henkilökohtainen budjetointi**  
**Päivätoiminta**  
**Omaishoitajien lomitus**

# Pilotit Helsingissä, terveyskeskus:

- Hammashuollon pilottihankkeena on **suun terveydenhuollon** palvelut, jotka on aiemmin hoidettu maksusitoumuksin. Ne hoidetaan kokonaan sähköisesti toimivalla uuden lain mukaisella palvelusetelillä.
- Psykiatrian pilottihankkeena ovat **psykoterapiat** (yksilö-, perhe-, taide- ja ryhmäterapiat).
- Kaupunginsairaalan pilottihankkeena on **endoskopiatoiminta**.
- Terveysasemat ja kotihoito ovat seuranneet tilannetta, mutta eivät ensimmäisten joukossa olleet aloittamassa pilottihankkeita vuonna 2010. Kotihoito hankkii jo nyt palvelusetelin avulla kotisiivousta vähävaraisille asiakkaille. Kotihoidossa on aikaisemmin ollut palvelusetelipilotti liittyen kotihoidonapuun.

## Käytännön kokemuksia - Helsingin Yrittäjien hyvinvointipalveluiden valiokunta

- tiedottaminen kaupungin sisällä ei ole lähellekään riittävä
- kaikki kaupungin työntekijät eivät ole tietoisia tai sitoutuneita tiedottamaan palvelusetelistä asiakkaille
- palvelusetelistä hyviä kokemuksia, etenkin tehostetussa palveluasumisessa
- palvelusetelijärjestelmä pitää yrittäjät aktiivisina, koska asiakas valitsee palvelutuottajan, tämän kautta laatuun on pakko panostaa
- palveluseleiden arvojen määrittäminen tulisi olla avoimempaa
- lähes kaikissa palveluseleissä arvo liian alhainen
- palveluita joihin tulisi jatkossa miettiä palvelusetelijärjestelmän käytön laajentamista, esim. kotihoito
- kaupungilta toivotaan panostusta ja kehittämistä mieluiten rajatusti ja suunnitelmallisesti kuin hajauttamalla liian moneen pieneen palaan
- hankintainfoja pitää olla jatkossa suunnitelmallisesti ja riittävän ajoissa ennen kilpailutusta
- kaupungin tulee kuulla palveluntuottajia enemmän hankintojen sisältöjä suunniteltaessa, enemmän vuoropuhelua
- vuoropuhelun tulee olla molempia osapuolia hyödyttävää

# Palveleva Helsinki

## *Kehittämishanke sosiaali- ja terveysalan yrittäjille*

Hanke on yrittäjälähtöinen, **kaupungin ja yrittäjien välistä hankintatoimintaa ja avointa vuoropuhelua parantava** projekti. Hanke korostaa **asiakslähtöisyyttä** ja monipuolisten **palveluiden kehittämistä**.

### **Painopisteet ja tavoitteet:**

1. Palvelusetelijärjestelmän käytön laajentuminen Helsingissä
2. Pk-yritysten näkökulman ja tarpeiden esille tuominen Helsingin kaupungin päätöksenteossa
3. Tuottavuuden ja palveluiden kehittäminen
4. Yritysten toimintaedellytysten parantaminen
5. Yhteistyö ja kumppanuus



## Palveleva Helsinki -hanke

# Toimenpiteet palvelusetelin käytön vauhdittamisen suhteen Helsingissä

- Palveluseteliä käsitelty useissa hankkeen tilaisuuksissa
- Kannanottoja ja lausuntoja, mm. koottu taustamateriaalia Helsingin kaupungin budjettikäsittelyn/päätösten tueksi
- Tiedottamista ja neuvontaa yrittäjille
- Selvityksiä ja tutkimuksia: > asiakas- ja yrittäjänäkökulman selvittäminen > yhteistyön mahdollisuudet /vertailu kaupunkien välillä (Helsinki, Espoo ja Vantaa)
- Myös jatkossa: Palveleva Helsinki -hankkeen yksi painopisteistä on edesauttaa palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton laajentumista ja parantaa palvelusetelin käytön edellytyksiä Helsingissä.

# Yhdessä ja Yhteistyössä!

## Kiitos!!



PALVELEVA HELSINKI

[www.palvelevahelsinki.fi](http://www.palvelevahelsinki.fi)

Projektipäällikkö Marja Kaijala,  
[marja.kaijala@helsinginyrittajat.fi](mailto:marja.kaijala@helsinginyrittajat.fi),

p. 050 444 0054