

Palveluseteli Suomessa

2019



Markkinanhallintaa ja tiedolla johtamista

Palveluseteli Suomessa 2019 -selvityksen tarkoituksena on avata tiiviisti nykyiseen palvelusetelijärjestelmään liittyviä kokemuksia ja haasteita Suomessa sekä tarjota näkymä siihen, mikä on palveluseteliasioiden parissa työskentelevien keskeisin tämänhetkinen viesti päättäjille ja palvelujärjestelmää kehittäville tahoille.

Palveluseteliselvitys on toteutettu kyselytutkimuksena, joka on lähetetty palvelusetelioperaattori Vaana Oy:n asiakaskunnille ja Vaanan tietojärjestelmiä käyttäville palveluntuottajille eli yrityksille ja järjestöille. Yhteensä kysely lähetettiin noin 1 340 kuntatyöntekijälle ja 1 760 yrityksen tai järjestön edustajalle.

Vaana Oy:n toteuttamaan kyselyyn vastasi yhteensä **133 palveluseteliasioiden parissa työskentelevää kuntatyöntekijää ja -päättäjää** yli 50 eri kunnasta ja yhteensä **199 palveluntuottajaorganisaation edustajaa**. Jokaisesta vastauksesta Vaana Oy lahjoitti 2,5 euroa Pelastakaa Lapset ry:n hyväntekeväisyyskeräykseen.

Kyselykutsu lähetettiin kuntiin ja palveluntuottajille ensimmäisen kerran marraskuussa 2018. Vastausaika kyselyyn oli vuoden 2018 jouluaattoon saakka. Kyselyt sisälsivät noin 10 kysymystä palvelusetelistä ja sen tuomista hyödyistä, haitoista tai haasteista.

Sekä kunnille että palveluntuottajille räätälöitiin eri kysymykset niin, että tarvittavin kohdin vertailtavuus olisi mahdollista. Useimmissa kysymyksissä vastaajalle annettiin mahdollisuus tarkentaa vastaustaan avoimessa kentässä tai vastaamalla tarkentavaan kysymykseen.

Kyselytulokset tarjoavat ajankohtaisen kuvan palvelusetelistä ja katsauksen palvelusetelin haasteisiin palveluiden järjestämistapana. Selvityksen tietoja voidaan hyödyntää, kun punnitaan, millainen palvelusetelijärjestelmä Suomeen halutaan rakentaa tai miten nykyistä halutaan kehittää. Kunnille selvitys tarjoaa katsauksen siihen, millaisena järjestämistapa muilla Suomen alueilla koetaan.

Selvitys tarjoaa myös kriittisen tärkeän kuvan siitä, mitä palvelusetelistä nyt tiedetään ja millaisille jatkoselvityksille olisi tarvetta. Parhaimmillaan palveluseteli ja sen käytöstä saatava tieto **tukevat julkisten organisaatioiden tiedolla johtamista** ja auttavat ymmärtämään entistä paremmin Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen markkinan hallintaa.

Toivomme, että nämä selvitystulokset auttavat päättäjiämme rakentamaan yhä hyvinvoivempaa Suomea ja parempaa palvelujärjestelmää kansalaisille. Toimiva monituottajamalli rakennetaan yhteistyöllä.

Olli-Juhani Piri

Viestintä- ja yhteiskuntasuhdepäällikkö



Palveluseteli pähkinänkuoressa

Palveluseteli on lakisääteinen tapa kunnalle järjestää sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalveluja oman tuotannon ja ostopalvelujen rinnalla.

Palveluseteli perustuu **palvelusetelilakiin**, jonka mukaan monia kunnan palveluja, kuten sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalveluja, voidaan järjestää palvelusetelillä. Tällöin palveluiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat kunnan oman palvelutuotannon rinnalla.

Ideana on, että kunta myöntää kuntalaiselle maksusitoumuksen, eli palvelusetelin, jolla tämä voi hankkia tarvitsemansa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, kuten kotihoitoyritykseltä, päiväkodilta tai yksityiseltä lääkäriasemalta. Kuntalainen voi näin valita itse, kuka palvelun hänelle tuottaa, missä ja milloin.

Sähköisessä palvelusetelissä ei luonnollisesti ole kyse oikeasta fyysisestä setelistä, vaan tietojärjestelmissä näkyvästä luvasta maksaa palvelu asiakkaan eli kuntalaisen valitsemalle palveluntuottajalle.

Jokaisella palvelusetelillä on arvo, joka voi kattaa ostetun palvelun kokonaan tai osittain. Jälkimmäisessä tapauksessa kuntalainen maksaa palveluntuottajalle omavastuusuuden.

Palvelusetelin tarkoituksena on lisätä kuntalaisten valinnanvapautta, parantaa kuntalaisten palvelujen saatavuutta sekä edistää julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä.

Sähköistä palveluseteliä käytetään usein kunnissa esimerkiksi jonojen ja hoidon odotusaikojen lyhentämiseen sekä hallinnollisen taakan keventämiseen.

Lue lisää osoitteessa
www.vaana.fi





Palveluja kaikille laadusta tinkimättä

Julkiset palveluiden järjestäjät, kunnat ja kuntayhtymät, kokevat palvelusetelin tarkoituksenmukaiseksi ja monin osin ostopalveluita mielekkäämmäksi tavaksi järjestää kansalaisten palveluita, käy ilmi palveluseteliselvityksen tuloksista.

Näitä johtopäätöksiä tukevat tulokset, joiden perusteella kunnissa ja kuntayhtymissä on saavutettu palvelusetelin avulla keskeisiä tavoitteita, kuten parannettu paikallista elinkeinoelämää ja palveluiden saatavuutta palveluiden laadusta tinkimättä.

Vaikka palveluseteli on nykyisessä muodossaan monin tavoin toimiva keino järjestää palveluita kuntalaisille, on järjestäjäorganisaatioissa paikannettu vielä monia haasteita ja kehittämisen kohteita. Tämä käy ilmi erityisesti selvityksen avoimista vastauksista.

Kysyimme kunnilta, *miten palveluseteliä tulisi kehittää palveluiden järjestämistapana*. Esille nostettiin useimmiten **resursien puute, palvelusetelin arvo ja rajattu käyttö, byrokratia** sekä **puutteellinen tai epäselvä viestintä**.

Kunnissa katsotaan, että **palvelusetelin käytön laajentamiselle olisi perusteita** etenkin terveyspalveluissa. Läpi sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatuspalvelujen kuntien palveluseteliasiantuntijat toivovat palvelusetelipalveluihin **enemmän resursseja ja määrärahoja** kuntalaisten palveluiden turvaamiseksi.

Kunnissa toivotaan, että **palveluntuottajat voisivat jatkossa hakeutua tuottamaan palvelusetelipalveluita pienemmällä byrokratialla**. Palveluntuottajien alueittainen puute tiedostetaan kunnissa, ja tähän haluttaisiin helpotusta.

Palvelusetelistä viestimistä pidetään erityisen haastavana. Yleisinä ongelmoina esille nousevat **hankaluus viestiä selkeästi kuntalaisille** sekä tiedottaminen aiheesta poliittisille päättäjille.

Palvelusetelin arvon määrittäminen nousee vahvasti esille selvityksen tuloksissa. Kunnissa toivotaan, että yhteistyötä yrittäjien kanssa saataisiin lisättyä, jotta palvelusetelin arvo olisi kohdillaan sekä järjestäjän että palveluntuottajan näkökulmasta.

Kunnissa luotetaan palvelusetelipalveluiden laatuun ja uskotaan laadun jopa parantuneen palvelusetelin myötä. Palautte laadusta on tullut suoraan kuntalaisilta. Kuntien mukaan palvelusetelin johdosta asiakkaat ovat olleet tyytyväisempiä, avun järjestäminen on nopeutunut ja palvelu on ollut entistä oikea-aikaisempaa. Myös lisääntyntä valinnanvapautta ja itse-määrämis-oikeutta pidetään hyvänä asiana.

Palvelusetelin rinnalle kunnissa toivotaan vähintäänkin kokeiltavaksi **henkilökohtaista budjetointia**. Useat vastaajat katsovat, että henkilökohtaisen budjetin käyttöönottoa tulisi ainakin harkita riittävällä vakavuudella.



Palveluseteli ei avaa hunajapurkkia

Palveluseteli Suomessa 2019 -selvityksen mukaan palveluseteli antaa isojen toimijoiden lisäksi pienillekin yrityksille mahdollisuuden kilpailla markkinalla. Palveluseteli ei kuitenkaan avaa hunajapurkkia yksityiselle, sillä myynnin ja lisämyynnin kasvu on ollut maltillista, kun julkinen järjestäjä on vastannut markkinanhallinnasta palvelusetelillä.

Kysimme palveluntuottajilta, *mitkä ovat heidän mielestään toimialansa suurimmat haasteet tällä hetkellä*. Suurimpina haasteina esille nousivat **palvelusetelin arvo, osaavan työvoiman hankkiminen, epävarma poliittinen tilanne, kuntien säästötoimenpiteet ja pienten yritysten kilpailu suurten yritysten kanssa**.

Palveluntuottajat katsovat, että palvelusetelipalveluissa yritys ei usein saa sitä korvausta, mikä heidän mukaansa palvelusta kuuluisi saada. **Palvelusetelien liian pientä arvoa palveluntuottajat pitävät keskeisenä ongelmana nykyjärjestelmässä** sekä yritysten kannattavuuden että asiakkaille koituvien kustannusten näkökulmasta.

Palveluntuottajat pitävät ongelmallisena myös kuntien ja alueiden kilpailutusosaimista, joka ei palveluntuottajien mukaan ole usein kokonaistaloudellista tai alueen työllistämistä ja elinkeinopolitiikkaa tukevaa.

Yrityksissä on lisäksi huomattu, että **alan yrittäjien ikä on yhä korkeampi ja voima-**

varat rajallisia. Alalle on ollut hankaluuksia houkutella nuoria ja muutenkin hankala rekrytoida osaavaa ja motivoitunutta työvoimaa. Yksinyrittäjät kokevat kilpailun suurempien yritysten kanssa raskaaksi.

Moni palveluntuottaja katsoo, että **palvelusetelien saaminen asiakkaille on hankaloitunut** kuntien säästötoimenpiteiden sekä niukkojen resurssien ja puutteellisen viestinnän johdosta. Moni toteaa, että kuntalaiset eivät edelleenkään tiedä, mikä palveluseteli on tai miten sellaisen saa.

Palveluntuottajat toivovat, että julkisella järjestäjällä olisi **resursseja ja motivaatiota puuttua vastoin yhteisiä sääntöjä toimivien yritysten toimintaan**.

Monissa yrityksissä arvioidaan, että palvelusetelin käyttöönotto on kuitenkin jopa kirittänyt parantamaan palveluiden laatua lisääntyneen kilpailun myötä. Palveluseteli on tuottajien mukaan nostanut asiakasymmärryksen keskiöön ja parantanut henkilöstön tietoisuutta laadusta. Monet yrittäjät pitävät palveluseteliä kilpailutusta parempana tapana järjestää palveluja.

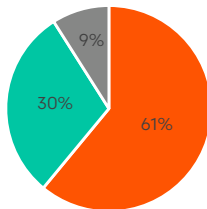
Epävarman poliittisen tilanteen tuoma huoli yhdistää palveluntuottajia. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen tulevaisuus ja epävarmuus nakertavat yrittäjien luottamusta. Yrittäjät kuitenkin toivovat, että heitä osallistettaisiin entistä enemmän palvelujärjestelmän kehittämiseen.

Selvityksen tulokset

➤ Vain harvassa kunnassa on selvitetty palvelusetelin keskeisiä vaikutuksia tai tieto ei päädy palveluseteliasioiden parissa työskenteleville tahoille.

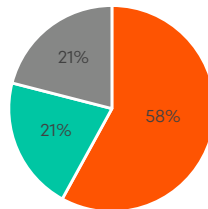
➤ *Onko kunnassanne tutkittu palvelusetelin vaikutusta sosiaali-, terveys- tai varhaiskasvatuspalveluihin?*

Vaikutus laatuun



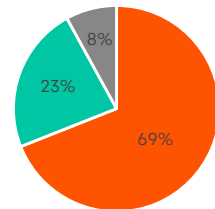
En osaa sanoa (81) Ei (40) Kyllä (12)
(n=133 kuntatyöntekijää)

Vaikutus kustannuksiin



En osaa sanoa (77) Ei (28) Kyllä (28)
(n=133 kuntatyöntekijää)

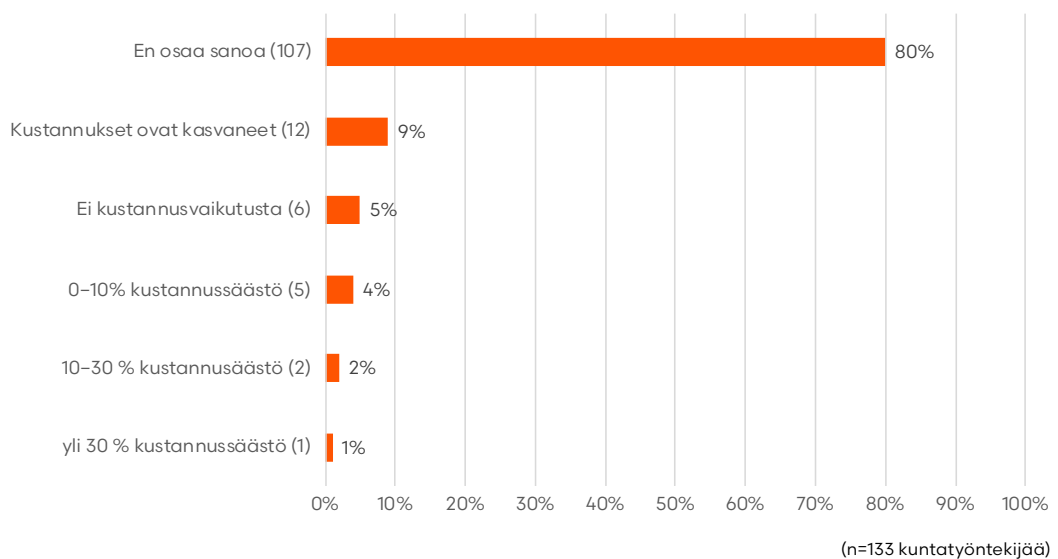
Vaikutus saatavuuteen



En osaa sanoa (92) Ei (31) Kyllä (10)
(n=133 kuntatyöntekijää)

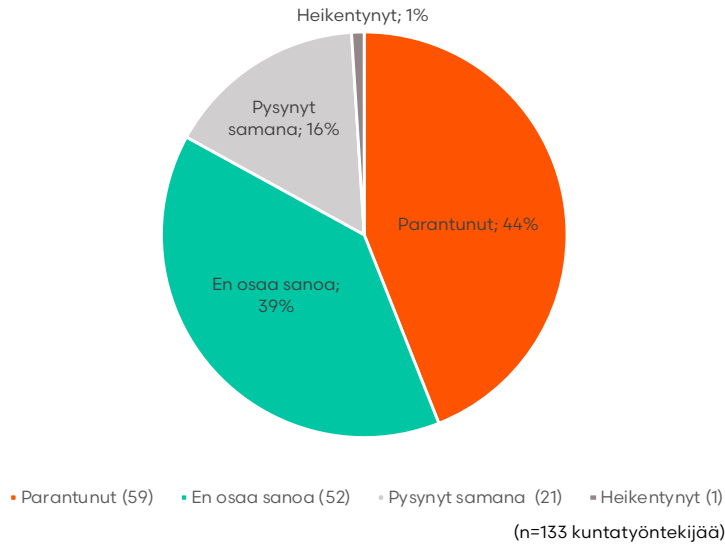
➤ Kunnissa ei näytetä tietävän, millaisia vaikutuksia palvelusetelin käyttöönotolla on ollut kuntatalouteen.

➤ *Miten palveluiden tuotanto palvelusetelillä on vaikuttanut kustannuksiin verrattuna palveluiden tuottamiseen kunnan omana tuotantona?*



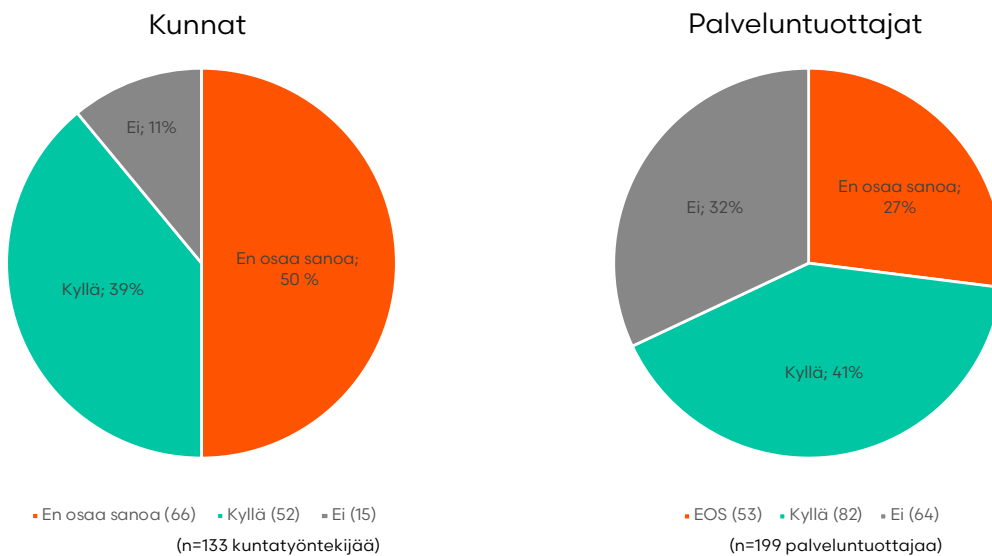
Palvelusetelillä voidaan parantaa palveluiden saatavuutta.

➤ Sosiaali-, terveys- tai varhaiskasvatuspalvelujen saatavuus kunnassa on palvelusetelin käyttöönoton jälkeen...



➤ Palvelusetelin arvo herättää erimielisyyksiä niin kuntatyöntekijöiden kuin yrittäjienkin keskuudessa.

➤ Onko palvelusetelin arvo riittävä laadukkaiden palveluiden tuottamiseen?



Kuntatyöntekijöiden kyselyvastauksissa korostuu etenkin huoli sosiaalipalveluihin kohdennettävien palvelusetelien liian pienestä arvosta.

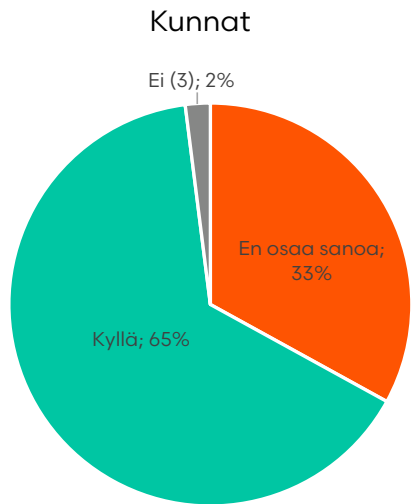
Palveluntuottajien vastauksissa korostuu voimakkaasti asiakkaalle jäävä huomattava omavastuuosuus, joka on vaikuttanut palveluiden hankintaan etenkin vanhuspalveluissa.

Lisäksi esille nousevat palvelusetelin arvon pysyminen samana jopa useita vuosia, kunnan haluttomuus korjata palvelusetelin arvoa, palvelusetelin käytön rajoittaminen ja huoli yhdenvertaisista palveluista.

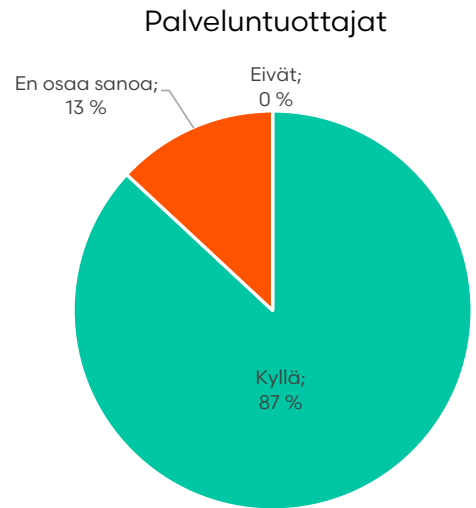


Kunnat ja palveluntuottajat luottavat palvelusetelipalveluiden laatuun. Palaute laadusta on tullut suoraan asiakkailta ja omaisilta.

➤ **Ovatko palveluseteliasiakkaat olleet tyytyväisiä palvelusetelillä tuotetun palvelun laatuun?**

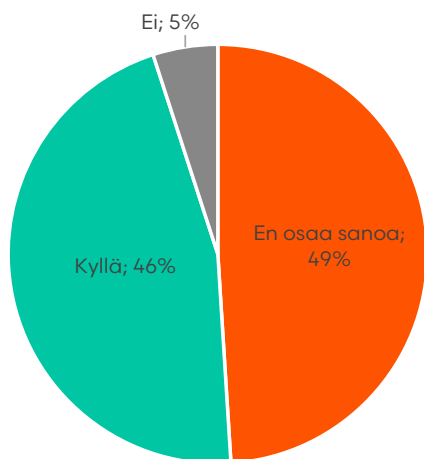


■ En osaa sanoa (44) ■ Kyllä (86) ■ Ei (3)
(n=133 kuntatyöntekijää)



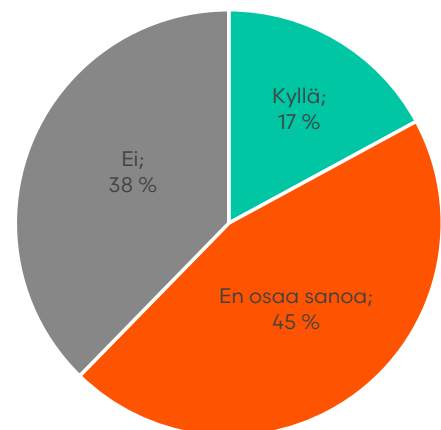
■ Kyllä (173) ■ En osaa sanoa (26) ■ Eivät (0)
(n=199 palveluntuottajaa)

➤ **Onko palvelusetelin käyttöönotto parantanut kunnan terveys-, sosiaali- tai varhaiskavatuspalveluiden laatua kokonaisuudessaan?**



■ En osaa sanoa (65) ■ Kyllä (61) ■ Ei (7)
(n=133 kuntatyöntekijää)

➤ **Onko yrityksesi palveluiden laatu parantunut palvelusetelin käyttöönoton johdosta?**

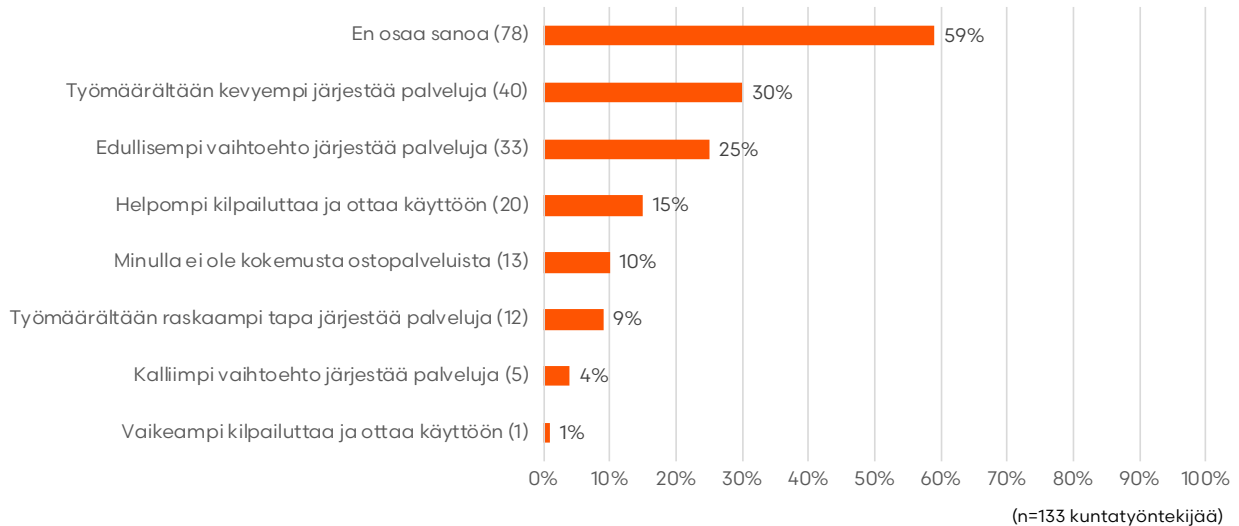


■ Kyllä (34) ■ En osaa sanoa (90) ■ Ei (75)
(n=199 palveluntuottajaa)



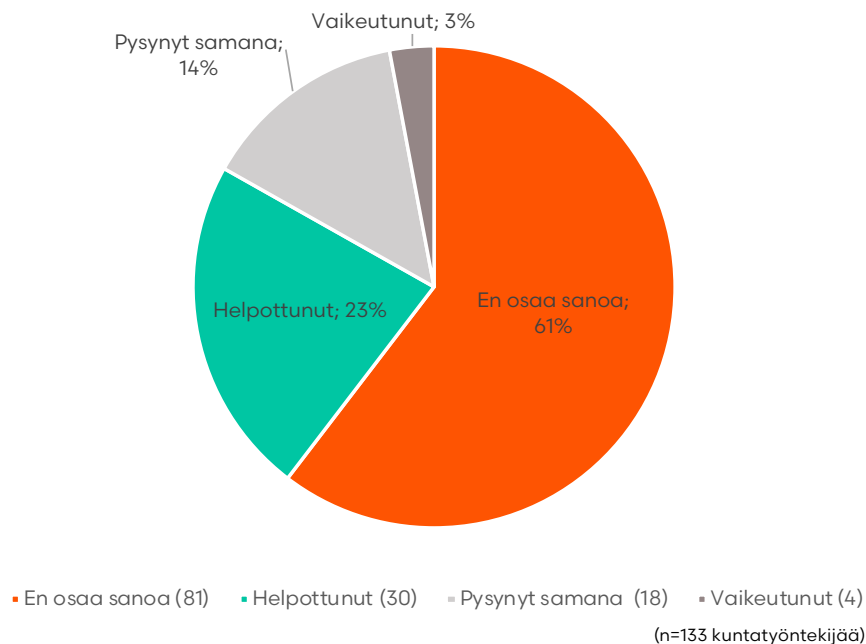
Kunnissa palveluseteliä pidetään monin osin mielekkäämpänä tapana järjestää palveluita ostopalveluihin verrattuna.

► ***Ostopalveluihin verrattuna palveluseteli on sosiaali-, terveys- tai varhaiskasvatuspalveluiden järjestämistapana kunnan näkulmasta...***



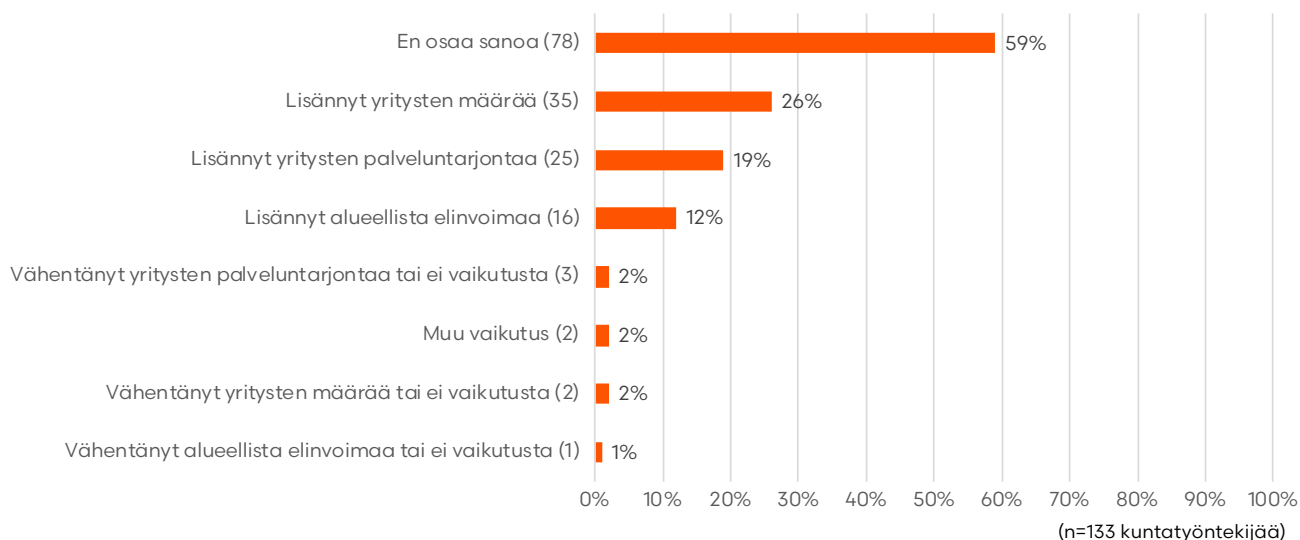
Sähköisen palvelusetelin käyttöönotolla on myönteisiä vaikutuksia kuntatalouden seurantaan.

► ***Kuntatalouden seuraaminen on sähköisen palvelusetelin myötä...***



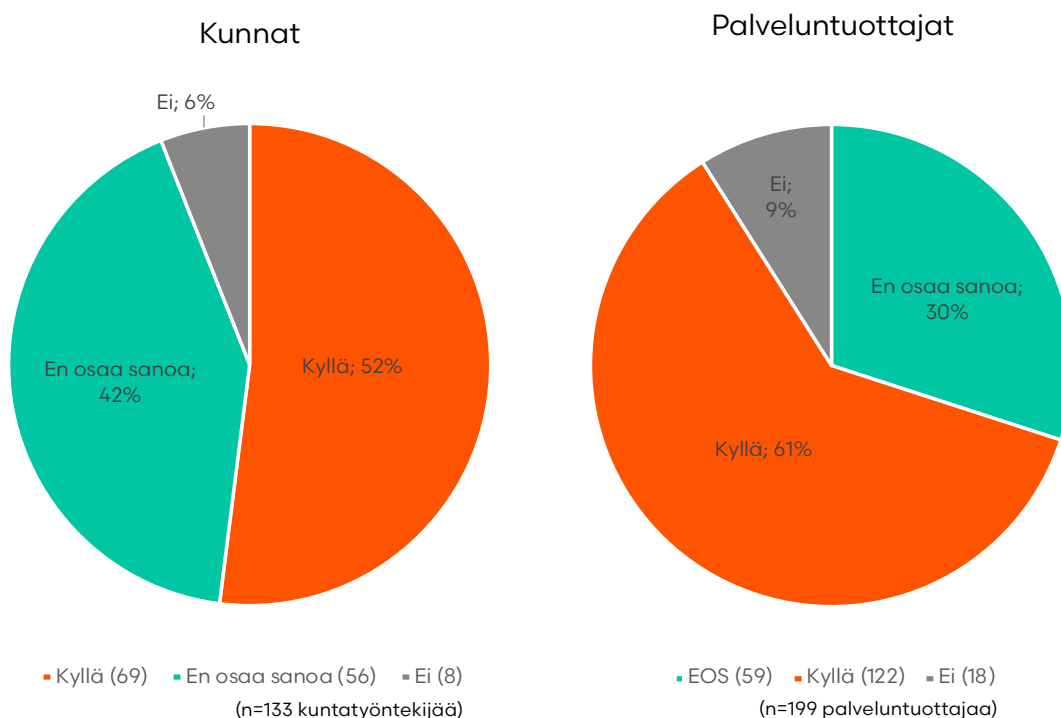
Palvelusetelin käyttöönotolla on myönteisiä vaikutuksia paikalliseen elinkeinoelämään ja alueelliseen elinvoimaan.

Miten palveluseteli on vaikuttanut paikalliseen elinkeinoelämään?



Palveluseteli edesauttaa pienyritysten mahdollisuuksia kilpailla markkinalla.

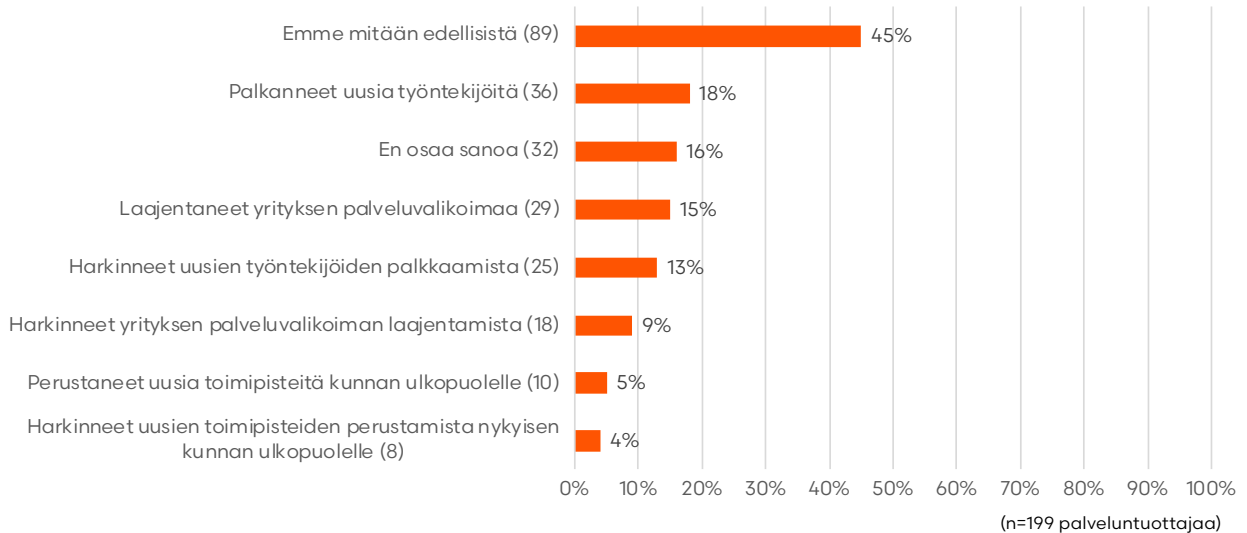
Edesauttaako palveluseteli pienyritysten mahdollisuuksia kilpailla sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatusmarkkinalla?





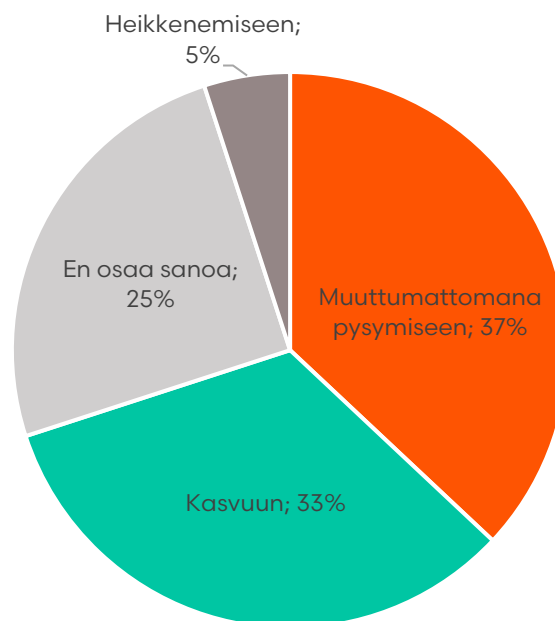
Palvelusetelin käyttöönnotto on mahdollistanut yritysten kasvun ja tuonut yrityksille uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

▶ Palvelusetelin johdosta olemme yrityksenä...



Palvelusetelillä voidaan parantaa palvelusetelipalveluita tarjoavien yritysten kannattavuutta.

▶ Palvelusetelipalveluiden tarjoaminen on johtanut yritykseni kannattavuuden...



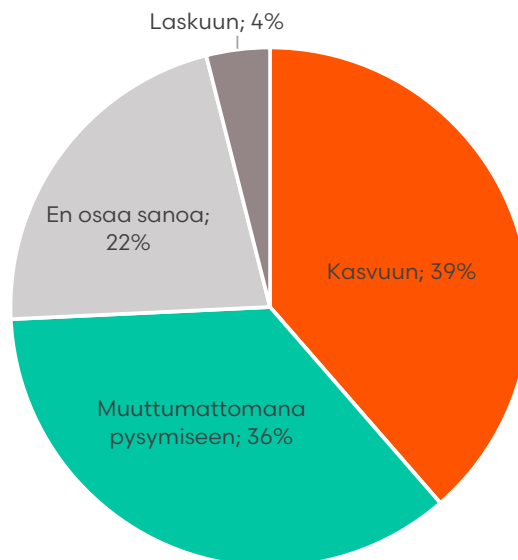
■ Muuttumattomana pysymiseen (74) ■ Kasvuun (65) ■ EOS (40) ■ Heikkenemiseen (10)
(n=199 palveluntuottajaa)



Palvelusetelipalveluiden tarjoaminen on kasvattanut yritysten myyntiä maltillisesti.



Palvelusetelipalveluiden tarjoaminen on johtanut yritykseni myynnin...

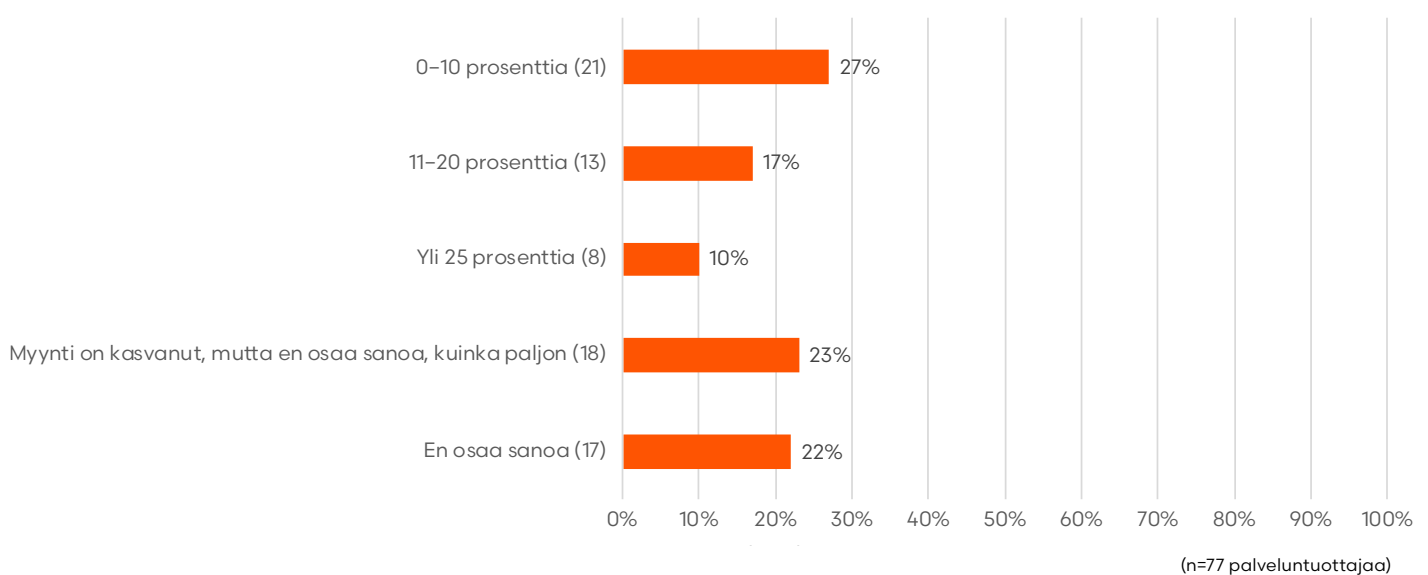


■ Kasvuun (77)
 ■ Muuttamattomana pysymiseen (71)
 ■ En osaa sanoa (44)
 ■ Laskuun (7)

(n=199 palveluntuottajaa)



Kuinka paljon myynti on kasvanut?

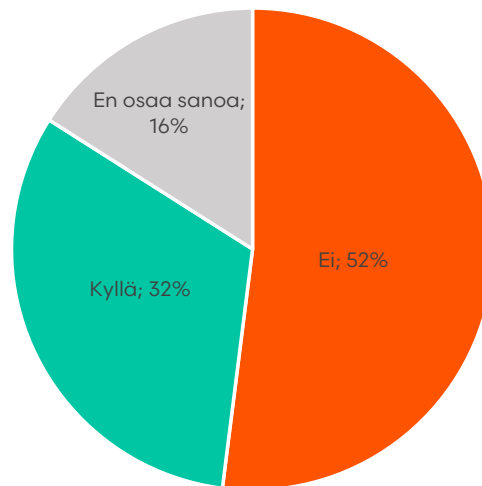




Palvelusetelipalveluiden tarjoaminen on johtanut maltillisesti palvelusetelistä riippumattomaan lisämyyntiin yrityksissä.



Ovatko palveluseteliasiakkaat johtaneet palvelusetelistä riippumattomaan lisämyyntiin?



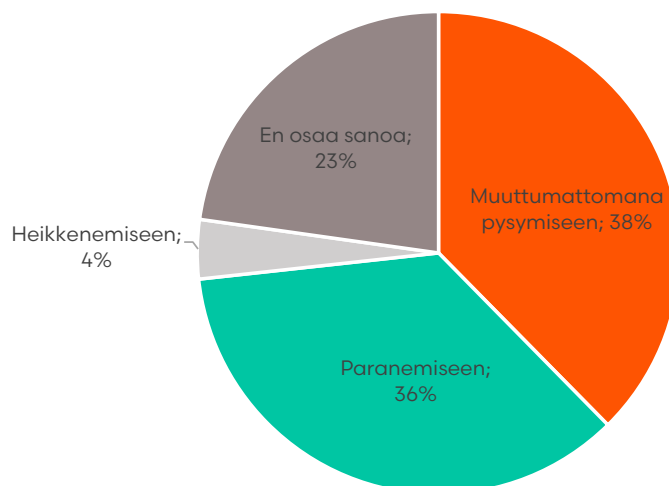
■ Ei (103) ■ Kyllä (64) ■ En osaa sanoa (32)
(n=199 palveluntuottajaa)



Palvelusetelillä voidaan parantaa palvelusetelipalveluita tarjoavien yritysten käyttöastetta.



Palvelusetelipalveluiden tarjoaminen on johtanut yritykseni käyttöasteen...



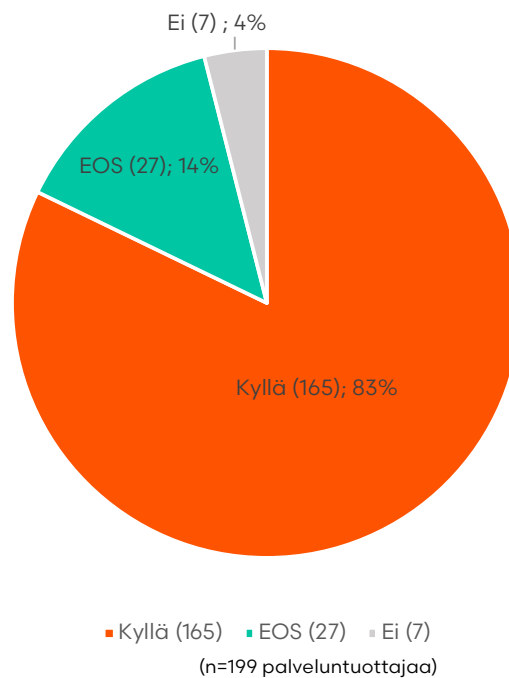
■ Muuttumattomana pysymiseen (75) ■ Paranemiseen (71) ■ Heikkenemiseen (8) ■ EOS (45)
(n=199 palveluntuottajaa)



Yritykset toivovat, että palvelusetelin käyttöä lisättäisiin kunnissa ja kuntayhtymissä.



Tulisiko palvelusetelin käyttöä lisätä kunnissa tai kuntayhtymissä?



Palveluntuottajien vastauksissa korostetaan, että palvelusetelin käyttöä tulisi lisätä, koska se parantaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, parantaa mahdollisuuksia yksilöllisiin palveluihin ja parantaa asiakkaan valinnan mahdollisuuksia.

Palveluntuottajat kokevat, että palvelusetelillä asiakkaalla voi olla pienempi kynnyksen hakea palveluita, palveluseteli tuo palvelut paremmin asiakkaiden ulottuville ja pienelläkin yrityksellä on mahdollisuus kilpailla markkinalla.

Palveluntuottajien vastauksissa nostetaan esille usein myös potentiaaliset säästöt kunnille, laadun paraneminen kilpailun kautta ja palveluiden saatavuuden sekä oikea-aikaisuuden paraneminen.

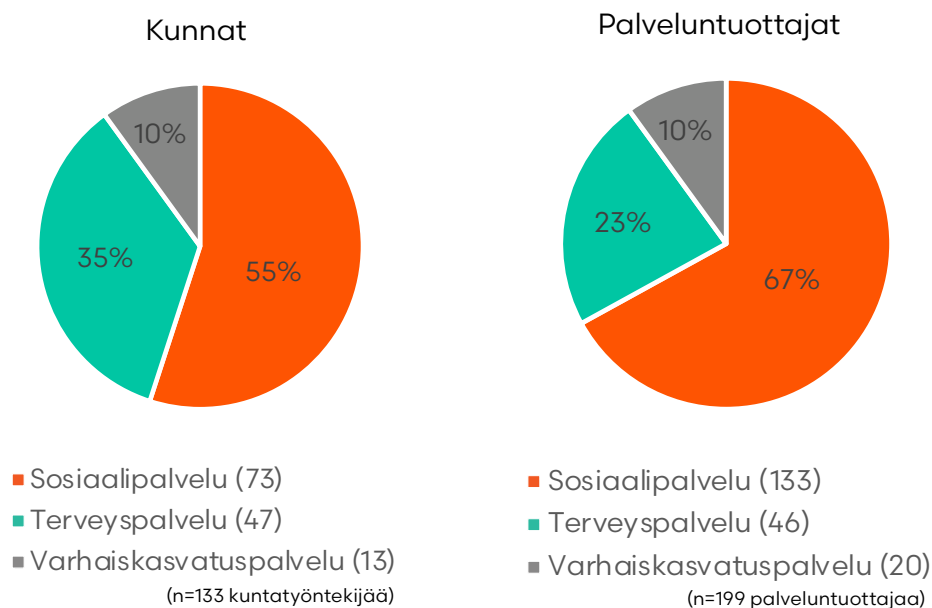


Taustatietoja kyselyyn vastanneista



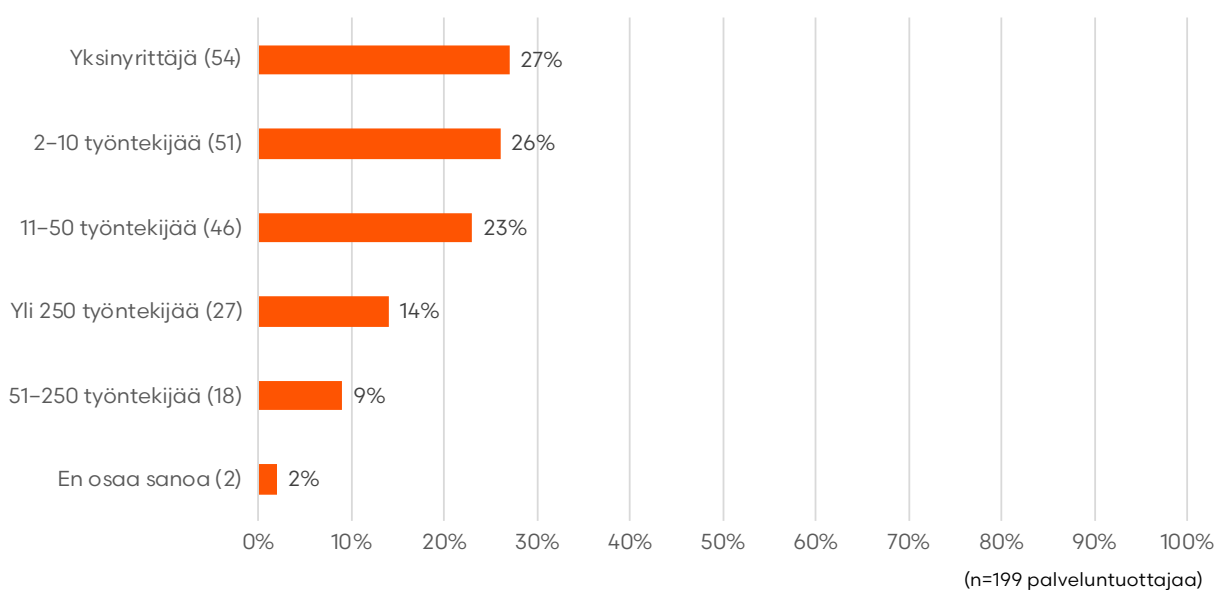
Vastajien toimialat

Valitse sektori, jossa palveluseteli on osana työkuvaasi...



Palveluntuottajayritysten koot

Valitse edustamasi yrityksen koko...



vaana

Vaana Oy

Valinnanvapauden ja
palvelusetelien johtava asiantuntija

Iso Roobertinkatu 21 A 2
00120 Helsinki
Suomi

040 172 3700
asiakaspalvelu@vaana.fi
www.vaana.fi