

PALVELUSETELI- OPAS

**HYVINVOINTI-
ALUEILLE**



HYVINVOINTIALA



SISÄLLYS

PALVELUSETELI PÄHKINÄNKUORESSA 4

1 JOHDANTO..... 5

2 LYHYESTI PALVELUSETELISTÄ..... 6

Palvelusetelin nykyinen käyttö 8

3 ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET PALVELUSETELIN KÄYTÖSSÄ..... 9

Hyvinvointialueen päätöksenteko 9

Sääntökirjan laatiminen vuoropuhelussa
palveluntuottajien kanssa 10

Palvelusetelin käyttö 10

4 PALVELUSETELIN HYÖDYT JA MAHDOLLISUUDET 13

Hyödyt asiakkaan näkökulmasta 13

Hyödyt hyvinvointialueen näkökulmasta 14

Hyödyt palveluntuottajan näkökulmasta 15



5 PALVELUSETELIN HAASTEET JA NIIDEN RATKAISUT	16
Haasteet ja ratkaisut asiakkaan näkökulmasta	16
Haasteet ja ratkaisut hyvinvointialueen näkökulmasta	18
Haasteet ja ratkaisut palveluntuottajan näkökulmasta	20
 6 ESIMERKKEJÄ PALVELUSETELIN ONNISTUNEESTA KÄYTÖSTÄ	22
 7 UUSIA TAPOJA KÄYTTÄÄ PALVELUSETELIÄ	25
 SANASTO	27
 LÄHTEET	28



PALVELUSETELI PÄHKINÄN- KUORESSA

- Palveluseteli on yksi hyvinvointialueen tavoista järjestää sosiaali- ja terveysten palveluja.
- Palveluseteli on hyvinvointialueen sitoumus korvata asukkaalleen tämän tarvitsema sosiaali- tai terveysten palvelu yksityisen palvelutuottajan tuottamana.
- Palvelusetelin käyttö vahvistaa asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.
- Palvelusetelin avulla voidaan vastata kasvavaan ja muuntuvaan palvelutarpeeseen.
- Palvelusetelillä toteutetaan monituottajuutta: yksityiset palvelutuottajat ovat mukana hyvinvointialueen palvelujen tuottamisessa.
- Aktiivinen vuoropuhelu yksityisten palvelutuottajien kanssa jo palvelusetelin suunnitteluvaiheessa varmistaa hyvän lopputuloksen.
- Hyvinvointialueen on selvitettävä oman palvelutuotantonsa kustannukset, jotta se voi määrittää palvelusetelin arvon.
- Palveluista perittävien asiakasmaksujen on oltava kohtuullisia, jotta palvelut ovat tosiasiasa niitä tarvitsevien saatavilla.



1 JOHDANTO

PALVELUSETELI on yksi hyvinvointialueen tavoista järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja asukkailleen. Hyvin toteutettuna palveluseteli on ketterä ja monipuolinen työkalu. Palveluseteli taipuu moneen, eikä sen kaikkea potentiaalia ole vielä otettu käyttöön.

PALVELUTARVE kasvaa väestön ikääntyessä. Jotta haasteesta selvitään, hyvinvointialueiden kannattaa ottaa käyttöön kaikki voimavarat ja hyödyntää esimerkiksi monituottajuutta. Monituottajuus tarkoittaa sitä, että hyvinvointialue käyttää erilaisia palveluntuottajia – julkisia, yrityksiä ja järjestöjä – asukkaidensa palvelujen toteuttamiseen. Palvelusetelin käyttö on yksi tapa hyödyntää monituottajuutta.

MONITUOTTAJUUDEN avulla palveluja on paremmin saatavilla, jonot lyhenevät, palvelutuotanto monipuolistuu ja asiakkaiden itsemääräämisoikeus paranee. Nämä ovat myös palvelusetelilain (569/2009) lähtökohtia. Tutkimusten perusteella palvelujen saatavuuden parantaminen ja asiakkaan valinnanvapauden lisääminen olivat ylivoimaisesti tärkeimmät syyt palvelusetelin käyttöönottoon.

KASVAVAN palvelutarpeen haasteisiin on mahdollista löytää ratkaisuja, kun alueet luovat avoimen vuoropuhelun ja aidon kumppanuuden yksityisten palveluntuottajien kanssa. Kun tavoite on tunnistettu yhdessä ja kaikkien osaaminen ja innovointipotentiaali ovat käytössä, tavoitteeseen voidaan myös päästä. Varmaa on, että palvelusetelin kaikkia käyttötapoja ei ole vielä keksitty. Varmaa on myös, että palveluseteliä käytetään yhä erittäin vähän sen tarjoamiin mahdollisuuksiin nähden.

TÄMÄ opas kertoo palvelusetelin käytön mahdollisuuksista ja hyödyistä sekä palvelusetelin onnistuneen käytön edellytyksistä. Opiaan havainnot pohjautuvat kirjallisuusanalyysiin sekä palveluntuottajien haastatteluihin.



2 LYHYESTI PALVELU- SETELISTÄ

¹ <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen/palveluseteli>

² <https://stm.fi/palveluseteli>

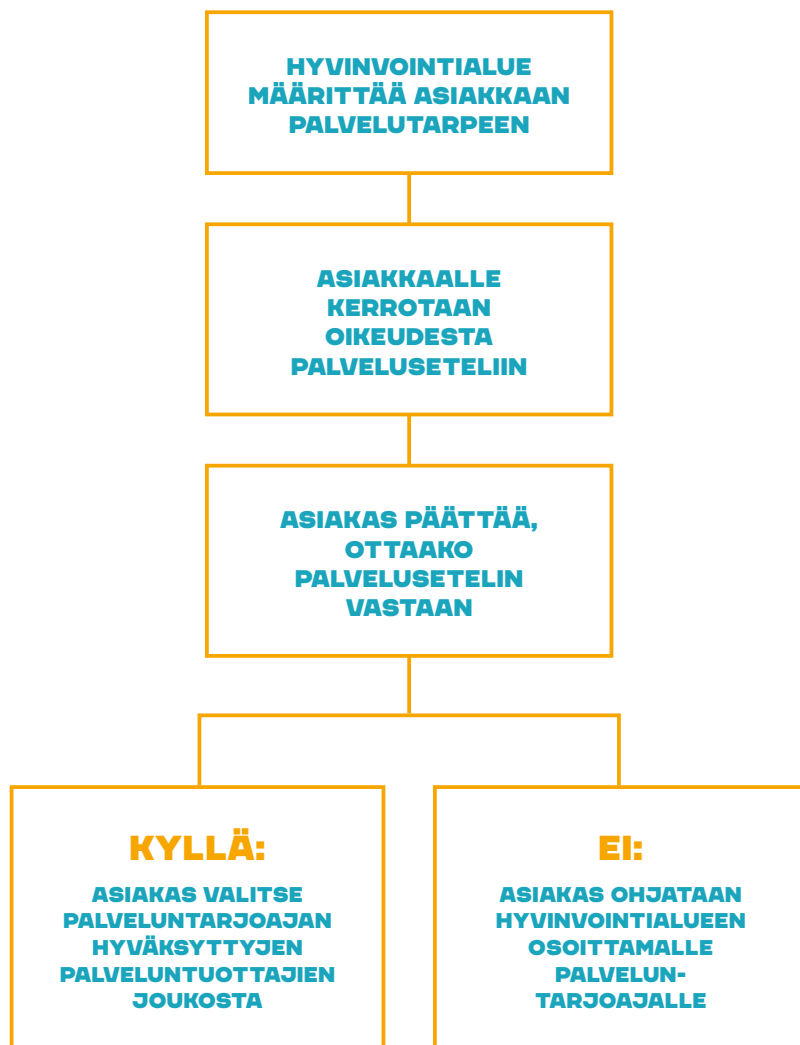
PALVELUSETELILLÄ tarkoitetaan sitoumusta, jonka hyvinvointialue myöntää asukkaalleen korvaamaan yksityisen palvelutuottajan antaman palvelun kustannuksia. Hyvinvointialueen pitää tunnistaa itse tuottamansa palvelun kustannukset ja kustannusrakenne, jotta se pystyy määrittelemään palvelusetelin arvon oikealle tasolle.

PALVELUSETELI ei ole säästökeino, mutta sen avulla hyvinvointialue voi vertailla omaa ja palvelusetelillä hankittua palvelutuotantoa ja pyrkiä tehokkuuteen ja tuottavuuteen itse tuottamisissaan palveluissa. Palvelusetelin avulla alue voi myös vastata nopeasti ja joustavasti palvelujen kasvavaan kysyntään laajentamalla palveluntuotajien määrää.

PALVELUSETELIÄ käytettäessä hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välille ei muodostu sopimussuhdetta kuten ostopalveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu palvelun tuottajan ja asiakkaan välille. Suomessa asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä. Asiakkaan oikeus palvelusetelin saamiseen on sidottu siihen, että hyvinvointialue päättää käyttää palveluseteliä asiakkaan tarvitsemien palvelujen järjestämiseen. Ruotsissa asiakkaalla on oikeus vaatia palveluseteliä.

MYÖS Suomessa asiakkaalla pitäisi aina olla oikeus päättää, mille palveluntuottajalle haluaa hakeutua – hyvinvointialueen omaan palvelutuotantoon vai yksityiselle palveluntuottajalle esimerkiksi palvelusetelin avulla. Palvelusetelin tavoitteista ja käyttötarkoituksesta on tarkempia määritelmiä muun muassa Kuntaliiton ja STM:n julkaisuissa:

- Palveluseteli: Kuntaliitto.fi¹
- Palveluseteli: Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)²



Kuvio 1. Palvelusetelin asiakasprosessi.



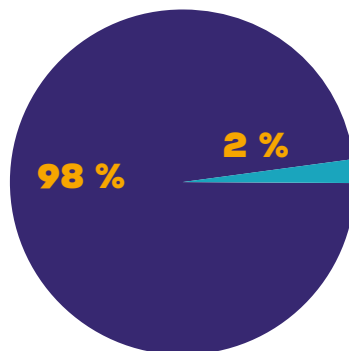
PALVELUSETELI VOI OLLA:

- kaikille käyttäjille samansuuruinen
- tulosidonnainen, jolloin sen arvo riippuu asiakkaan tuloista

PALVELUSETELIN NYKYINEN KÄYTTÖ

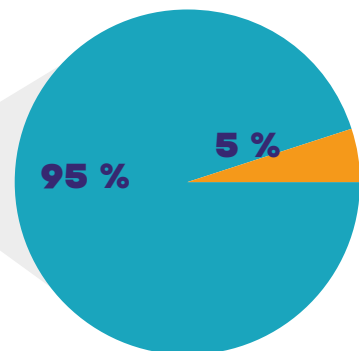
PALVELUSETELIÄ käytetään sote-palveluissa yhä hyvin vähän. Vain 2 prosenttia kaikista sote-palveluista toteutetaan palvelusetelin avulla. Palvelusetelin käyttö painottuu sosiaalipalveluihin, kuten ikääntyneiden ja vammaisten tehostettuun palveluasumiseen sekä kotihoitoon. Terveyspalveluissa palveluseteliä käytetään erittäin vähän. Terveyspalveluissa palveluseteliä käytetään eniten suun terveydenhuollossa.

PALVELUSETELIN OSUUS JULKIS- RAHOITTEISISTA SOTE-PALVELUISTA



■ MUU KUIN PALVELUSETELI
■ PALVELUSETELI

PALVELU- SETELEIDEN KÄYTÖN JAKAUTUMINEN



■ SOSIAALIPALVELUT
■ TERVEYSPALVELUT



3 ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET PALVELUSETELIN KÄYTÖSSÄ

JOTTA palvelusetelin käyttöönotto onnistuu ja käyttökokemus on hyvä, tarvitaan perustaksi aitoa yhteistyötä hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä.

HYVINVOINTIALUEEN PÄÄTÖKSENTEKO

- Hyvinvointialue päättää monituottajuuden hyödyntämisestä ja palvelusetelien käyttöönotosta.
- Hyvinvointialue tuntee oman palvelutuotantonsa kustannusrakenteen ja kustannukset kaikkine erineen ja vyörytyksineen, jotta palvelusetelille osataan määrittää oikea arvo.
- Hyvinvointialue käy aktiivista vuoropuhelua yksityisten palveluntuottajien kanssa, jotta palvelusetelin sisältö ja arvo muodostavat terveen pohjan palvelusetelien käytölle. Siten alue voi varmistaa myös sen, että alueella on riittävästi potentiaalisia palvelusetelituottajia.
- Hyvinvointialue tarkistaa setelin arvoa säännöllisesti.

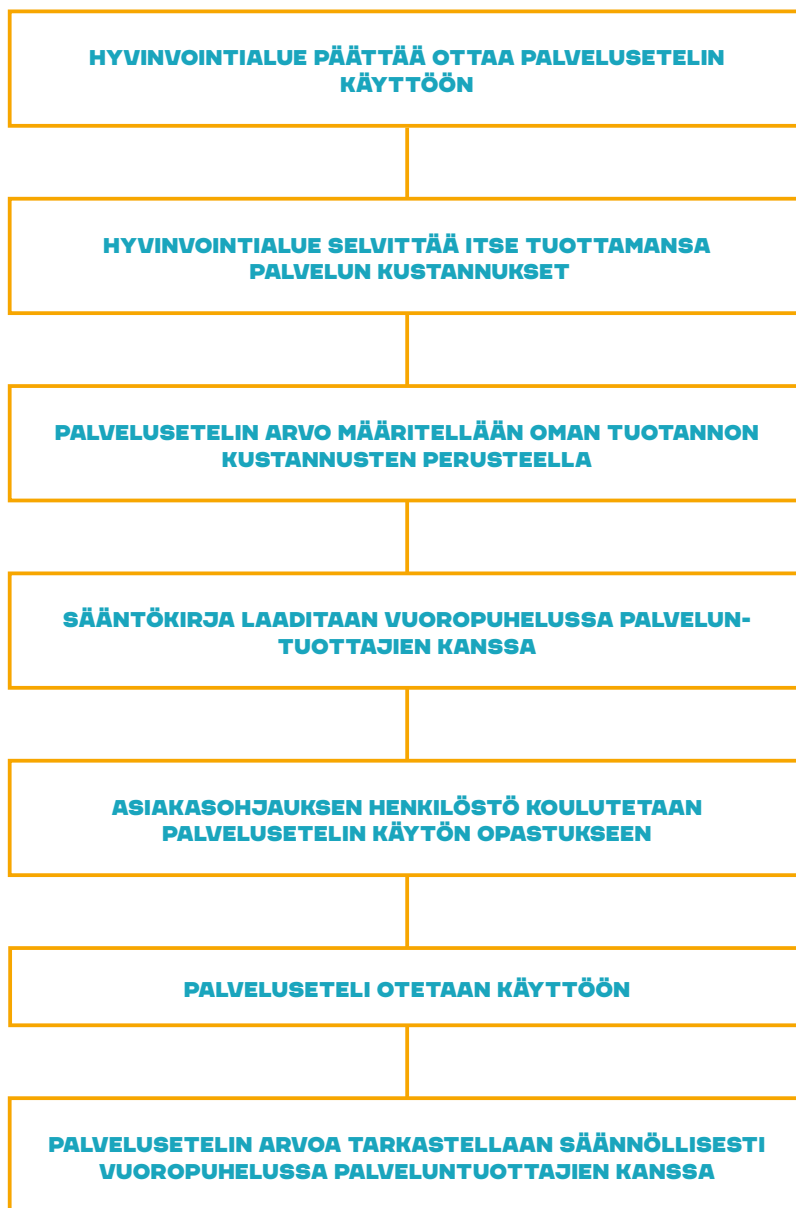


SÄÄNTÖKIRJAN LAATIMINEN VUOROPUHELUSSA PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

- Palvelusetelin sääntökirjat laaditaan aktiivisesti ja avoimesti palveluntuottajien kanssa keskustellen.
- Palveluntuottajilla on mahdollisuus kommentoida sääntökirjaluonnosta.
- Sääntökirjoissa kuvataan, miten toimitaan tilanteissa, joissa sääntökirjoihin tai setelin arvoon on tarvetta tehdä muutoksia.
- Palvelujen kriteerit on laadittu selkeästi, jotta sääntökirja tukee ja ohjaa palveluntuottajia.
- Sääntökirjat mahdollistavat joustavasti asiakkaan oman rahan käytön.

PALVELUSETELIN KÄYTTÖ

- Palvelusetelistä ja sen käyttöönotosta tiedotetaan asiakkaita, henkilöstöä ja palveluntuottajia.
- Asiakasohjaajat tuntevat käytössä olevat palvelusetelit ja palveluntuottajat ja osaavat tukea asiakkaita palvelusetelin käytössä.
- Palvelusetelijärjestelmä on helppokäyttöinen niin asiakkaiden, hyvinvointialueen kuin palveluntuottajienkin näkökulmasta.
- Palvelusetelijärjestelmässä on mukana asiakastyytyväisyyden arviointi- ja seurantamahdollisuus sekä tarvittaessa laajemmin palautteet, kirjaukset ja laskutusehdot.



Kuvio 3. Onnistuneen palvelusetelin valmistelu- ja käyttöönottoprosessin vaiheet.



HYVINVOINTIALUEEN ON TUNNETTAVA OMAN PALVELUTUOTANTONSAN KUSTANNUKSET

Kunnat ovat usein asettaneet palvelusetelin arvon paljon alhaisemmaksi kuin niiden itse tuotetun palvelun kustannukset ovat. Tämän seurauksena moni yksityinen palvelusetelituottaja on joko ahtaalla tai ei pysty lainkaan toimimaan palvelusetelituottajana. Toiminta lakkaa kenties kokonaan. Uutta ei synny. Tämä vähentää palveluntuottajien määrää ja kykyä toimia tilanteessa, jossa kuitenkin tarvitsemme palveluja jatkuvasti enemmän.

Monessa tapauksessa kunta ei joko ole tiennyt oman tuotantonsa todellisia kustannuksia tai sitten niitä ei ole alkuunkaan selvitetty. Kummassakaan tapauksessa palvelusetelin arvoa ei voi määritellä oikealle tasolle. Yksityisen palveluntuottajan suostumus tuottaa palvelut kyseisellä hinnalla ei ole kestävä peruste. Monella palveluntuottajalla ei ole vaihtoehtoa, ja toiminnan jatkuvuus on jatkuvasti vaakalaudalla. Ennakoimattomuus ei ole hyödyksi kenellekään.

Hyvinvointialueiden kannattaa selvittää oman palvelutuotantonsa kustannusrakenne ja kustannukset läpinäkyvästi. Kustannusten on sisällettävä kaikki palvelun tuottamiseen liittyvät erät ja vyörytykset. Kun palvelusetelin arvo pohjautuu tähän tietoon, se asettuu oikealle tasolle. Myös palvelusetelilaki edellyttää, että palvelusetelin arvoa määritettäessä otetaan huomioon oman tuotannon kustannukset.



4 PALVELU- SETELIN HYÖDYT JA MAHDOLLI- SUUDET

PALVELUSETELI on ketterä väline vastaamaan haasteisiin, joiden kanssa hyvinvointialueet kamppailevat. Palvelusetelin käytön yhteydessä on tärkeää muistaa, että setelin käyttöä ja järjestelmiä myös seurataan ja arvioidaan säännöllisesti sekä kehitetään jatkuvassa yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Palveluseteli mahdollistaa paljon: se voi kattaa joko yksittäisiä palveluja tai palvelukokonaisuuksia, fyysisiä palveluja tai digipalveluja.

HYÖDYT ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

- Vahvistaa asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Asiakkaalla on mahdollisuus toteuttaa palvelun paikkaan ja sijaintiin liittyviä toiveitaan. Asiakkaalla on mahdollisuus myös kieltäytyä palvelusetelistä, luopua sen käytöstä tai vaihtaa palveluntuottajaa.
- Voi nopeuttaa palveluun pääsyä. Esimerkiksi terveysongelmaan voidaan tarttua nopeasti, jolloin se ei pääse pahenemaan.
- Vähentää eriarvoisuutta, jos asiakkaiden saatavilla on kattava valikoima tuottajia.
- Voi mahdollistaa asiakkaalle yhtenäisen hoitojakson, jolloin hoidon pilkkoutuminen eri toimijoiden tai yksittäisten suoritteiden välillä vähenee.
- Mahdollistaa, jos sääntökirjat sallivat, omalla kustannuksella palveluseteliä kalliimman palvelun tai personoitujen lisäpalvelujen hankinnan.



HYÖDYT HYVINVOINTIALUEEN NÄKÖKULMASTA

- Lisää alueen käytettävissä olevia palveluntuottajia.
- Toimii usein kilpailutusta ketterämpänä vaihtoehtona.
- Mahdollistaa palveluntuotantotapojen vertailun. Vertailu motivoi kehittämään hyvinvointialueen itse tuottamia palveluja ja kannustaa kehittämään oman palvelutuotannon kustannuslaskentaa. Myös asiakaspalautteita ja palvelujen laatua voi ja kannattaa vertailla. Alueen oman ja yksityisen palvelutuotannon laadussa ei pidä olla vaikuttavia eroja.
- Parantaa palvelumarkkinoiden toimivuutta ja lisää alueen elinvoimaa.
- Hyvin toteutettuna ja toimivilla markkinoilla kustannustehokas tapa tuottaa palveluja. Hyvinvointialue saa 5 prosentin arvonnäköveropalautuksen aina, kun se ostaa palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta. Tämä koskee myös palvelusetelien käyttöä.
- Luo joustovaraa palvelutuotantoon. Täydentää omaa palvelua kysyntäpiikeissä, auttaa hoito- ja palveluvelan korjaamisessa sekä hoitotakuun toteutumisessa.
- Vähentää tarvetta investoida omiin palvelukiinteistöihin, jolloin kiinteistöriski vähenee.
- Mahdollistaa erityisosaamisen järjestämisen ketterästi (esim. puheterapia, uniapnean hoito).
- Auttaa tukipalveluiden järjestämisessä (esim. siivous, ravitsemus, tukihenkilö).
- Edistää asiakaslähtöistä ajattelumallia.



HYÖDYT PALVELUNTUOTTAJAN NÄKÖKULMASTA

- Kannustaa palveluntuottajia kehittämään palvelujaan ja erottumaan esimerkiksi asiakaspalvelun laadulla ja palvelun saatavuudella, jolloin myös asiakkaan on helpompi valita palvelun tuottaja.
- Luo pienillekin yrityksille toimintamahdollisuuksia ja helpottaa markkinoille tulemistä, koska järjestelmään on helppo liittyä.
- Luo yhtenäisen järjestelmän ja näkymän toimintaan.



5 PALVELU- SETELIN HAASTEET JA NIIDEN RATKAISUT

PALVELUSETELIEN käyttöä ei kannata rajoittaa haasteiden takia – ne ovat ratkaistavissa.

HAASTEET JA RATKAISUT ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

ASIAKAS EI TIEDÄ PALVELUSETELIN KÄYTTÖMAHDOLLISUUDESTA

- Palveluohjauksessa palvelusetelistä pitää kertoa riittävän ajoissa, jotta asiakas voi päättää, soveltuuko se hänen tarpeisiinsa.

ASIAKAS EI TIEDÄ RIITTÄVÄSTI PALVELUSETELIN SISÄLLÖSTÄ

- Palveluohjauksen on oltava selkeää.

ASIAKAS EI TIEDÄ RIITTÄVÄSTI OIKEUKSISTAAN

- Asiakkaalla on oltava tieto esimerkiksi siitä, että hän voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa, luopua palvelusetelin käytöstä tai vaatia setelin arvon nostamista, jos tietyt ehdot täyttyvät.



ASIAKAS EI OSAA KÄYTTÄÄ TIETOJÄRJESTELMIÄ

- Tietojärjestelmien pitää olla helppokäyttöisiä ja selkokielisiä.

ASIAKKAAN OMAN RAHAN KÄYTÖN OLTAVA MAHDOLLISTA

Asiakkaan olisi saatava käyttää omaa rahaa palvelusetelin arvon päälle, jos hän niin haluaa. Tämä edistää paitsi asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja elämänlaatua myös usein terveyttä ja hyvinvointia. Samalla asiakkaan tarve käyttää hyvinvointialueen sote-palveluja voi vähentyä. Esimerkkejä:

1. Palvelusetelien sääntökirjoissa on usein määrätty, että asiakkaan on saatava kaikki siinä kuvattu palvelu palvelusetelillä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi seuraavanlaista tilannetta: ikäihmisten ympärivuorokautisessa hoivakodissa asuva vanhus, jonka palveluseteliin sisältyy myös hoivakodissa tapahtuvia lääkäripalveluja, ei saa ostaa omalla rahallaan hoivakotiin lisälääkärikäyntiä. Hän saa käyttää omalla rahallaan ostamia lääkäripalveluja vain, jos hän matkustaa lääkäriin muualle. Tämä ei ole tarkoituksenmukaista.
2. Vammaispalvelulain mukaisissa apuvälinehankinnoissa apuväline kilpailutetaan kaikille samanlaisena. Parempi tapa vammaisen henkilön näkökulmasta olisi kuitenkin, että hän saisi palvelusetelin apuvälinehankintaansa varten. Tällöin asiakas voisi itse valita esimerkiksi pyörätuolin mallin ja sen toimittajan. Hankinta olisi laatusuosituksen



mukaista, asiakaslähtöistä, ammattitaitoista ja tehokasta. Vaikeavammaisen ihmisen pitää saada apuväline lakisääteisesti kokonaan ilman omaa rahaa, mutta olisi järkevää, että hän saisi omakustanteisesti muokata kyseistä apuvälinettä haluamallaan tavalla.

3. Suun terveydenhuollossa voidaan myöntää palvelusetelillä hampaan paikkaus, jossa käytetään muovipaikkaa. Jos asiakas haluaa kalliimman keraamisen paikan, hän joutuu nykyisin maksamaan sen täysin itse. Järkevämpää olisi, että saadessaan muovipaikan suuruisen palvelusetelin asiakas voisi kuitenkin halutessaan valita kalliimman keraamisen paikan ja maksaa itse erotuksen. Keraaminen paikka on pysyvämpi kuin muovipaikka. Siten sen käyttö vähentää todennäköisyyttä, että asiakas tarvitsee uusia hoitokäyntejä.

HAASTEET JA RATKAISUT HYVINVOINTIALUEEN NÄKÖKULMASTA

HINNASTOT EIVÄT OLE SAMANSISÄLTÖISIÄ TAI VERTAILUKELPOISIA ERILAISISSA LASKUTUS- JA YLLÄPITOJÄRJESTELMISSÄ

- Hinnoitteluohjeiston on oltava selkeä siten, että siinä ei ole tulkinnanvaraa.

YHTEINEN NÄKEMYS TOIMINTATAVOISTA JA -PERIAATTEISTA ONTUU

- Tarvitaan ennakkoivaa keskustelua eri toimijoiden välillä. Tämä toteutuu parhaiten säännöllisissä, hyvinvointialueen vuosikelloon kiinnitetyissä tapaamisissa.



PALVELUISTA PERITTÄVÄT MAKSUT ON NYKYISIN MÄÄRITELTY SITEN, ETTÄ NE SIIRTÄVÄT PALVELUT NIITÄ TARVITSEVIEN ULOTTUMATTOMIIN

- Hyvinvointialueen on seurattava asiakkaalle aiheutuvan omavastuun suuruutta.
- Hyvinvointialueilla on vastuu palvelusetelin arvon määrittämisestä ja asiakkaan omavastuuosuuden päättämisestä. Olisi pyrittävä siihen, että kaikilla asukkailla olisi tuloista ja varallisuudesta riippumatta mahdollisuus hyödyntää palveluseteliä.
- Palvelusetelilain mukaan asiakkaan maksaman omavastuun on oltava kohtuullinen: oikeusasiamiehen lausunnon 11/2021 mukaan laki edellyttää setelin arvon säännöllistä seuraamista ja tarkistamista tarvittaessa.
- Palvelusetelin arvoa on lain mukaan korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu.

NYKYISIN PALVELUSETELIÄ KÄYTETÄÄN SÄÄSTÖKEINONA, JA PALVELUSETELILLE OSOITETTU RAHOITUS ON LIIAN PIENI. UHKANA ON, PALVELUNTUOTTAJAT VÄHENEVÄT TAI NIITÄ EI OLE

- Palvelusetelin arvon olisi seurattava alueen oman palvelutuotannon kustannuksia.
- Palvelusetelitoiminnalle on varattava riittävä rahoitus talousarviosuunnittelussa.
- Palvelusetelin toimivuutta on seurattava.

PALAUTE PALVELUSETELIEN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSESTA PUUTTUU

- Palvelun järjestäjän olisi kerättävä ja seurattava tietoja asiakastytyväisyydestä ja palvelun laadusta. Palautteita seurataan esimerkiksi Ruotsissa ja Englannissa. Tällä hetkellä laadun seurannan välineissä on kehittämistarpeita.



SEURANTA JA VALVONTA EIVÄT OLE SYSTEMAATTISIA

- Järjestäjän on varattava riittävästi resursseja palvelusetelin seurata palvelusetelin toimivuutta.
- Omaa ja yksityisen palveluntuottajan toimintaa on valvottava yhtäläisesti.

HAASTEET JA RATKAISUT PALVELUNTUOTTAJAN NÄKÖKULMASTA

PALVELUSETELIN ARVO ON LIIAN ALHAINEN

- Hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kustannus on selvitettävä, jotta palvelusetelin arvo osataan määrittää oikealle tasolle. Tätä edellyttää myös palvelusetelilaki.
- Onnistumisen avain on oman tuotannon kustannusten laskeminen: jos oman tuotannon kustannuksista on jäänyt eriä pois, palvelusetelin arvo jää liian alhaiseksi.
- Setelin arvon on mahdollistettava osaavan henkilöstön palkkaaminen. Palvelusetelin arvon on oltava sellaisella tasolla, että se tukee henkilöstön pysyvyyttä. Pysyvä henkilöstö parantaa palvelun laatua.

YHTEINEN NÄKEMYS TOIMINTATAVOISTA JA -PERIAATTEISTA ON TUU

- Tarvitaan yhteiset pelisäännöt ja ennakoivaa, säännöllistä keskustelua alueen ja palveluntuottajien välillä.
- Palveluntuottajien on pystyttävä varautumaan sääntökirjan, kustannuskehityksen tai henkilöstömitoitusten muutoksiin.

TUOTTAJAT EIVÄT PYSTY RIITTÄVÄLLÄ TASOLLA VERTAILEMAAN OMAA PALVELUAAN MUIDEN TUOTTAMIIN PALVELUIHIN

- Laskutus- ja ylläpitojärjestelmien tietoja on kehitettävä samansisältöisiksi ja vertailukelpoisiksi erilaisissa järjestelmissä.
- Hinnoitteluohjeituksen on oltava selkeä.



PALVELUN LAADUSTA JA ASIAKASTYYTYVÄISYYDESTÄ EI OLE RIITTÄVÄSTI TIETOA

- Vastuullisuutta ja laatua on seurattava systemaattisesti, jotta luottamus säilyy.

TIEDOTTAMISEN TAVOISTA EI OLE SOVITTU

- Tuottaja joutuu pääsääntöisesti ilmoittamaan suoraan asiakkaalle omavastuuhinnan korotuksista ja muista muutoksista.
- Järjestäjän on hoidettava viestintä, jotta asiakas ja hänen omaisensa saavat ajantasaisen tiedon muutosten mahdollisista vaikutuksista palveluun ja maksuihin.



6 ESIMERKKEJÄ PALVELUSETELIN ONNISTUNEESTA KÄYTÖSTÄ

CASE 1.

TAMPEREEN KAUPUNKISEUDUN KEHYSKUNTIEN ERIKOIS- SAIRAANHOIDON KONSULTAATIOIDEN PALVELUSETELIMALLI

Hyvänä esimerkkinä palvelusetelin käytöstä voidaan pitää Tampereen kaupunkiseudun kehyskuntien erikoissairaanhoidon konsultaatioiden palvelusetelimallia. Palvelusetelien piirissä on ollut noin 50 eri terveyspalveluiden konsultaatiota ja noin 50 eri terveyspalveluiden lyhytkirurgista toimenpidettä.

Alkuvaiheessa on tehty laajasti yhteistyötä ja vuoropuhelua, jossa eri palvelutuottajat ovat miettineet yhdessä tilaajan kanssa toimivaa palveluseteliprosessia. Erityisen toimiviksi palvelusetelikohteiksi ovat osoittautuneet erilaisten leikkausten kokonaisuudet eli ”leikkauskorit”

Esimerkiksi polvi- ja olkaleikkauksissa käytössä olevat leikkauskorit sisältävät kokonaisoperaation ja siihen liittyvän hoidon. Lisäksi palvelusetelin arvo on määritelty yhteistyössä, mikä on ollut onnistunutta kaikkien osapuolten näkökulmasta. Asiakkaalla on ollut mahdollisuus vapaasti valita palveluntuottaja.

**CASE 2.****CASE ETELÄ-SAVON VIESTINTÄ**

Etelä-Savo on soveltanut hyvää käytäntöä viestinnässä: palvelujen järjestäjä viestii aina palveluseteliin liittyvistä muutoksista.

CASE 3.**CASE OULUN KAUPUNKI**

Pohjois-Pohjanmaalla on määrätietoisesti kehitetty monituottajuutta yhteistyössä palvelutuottajien kanssa. Keväällä 2022 laadittiin monituottajuusohjelma, joka toimii palvelustrategian tukena. Monituottajuuteen sisältyvä palveluseteli on ollut Oulussa käytössä jo pitkään. Siellä on laadittu sen käyttöön läpinäkyvä ja selkeä prosessi. Oulun kaupunki tarkastaa setelin arvoja säännöllisesti. Oulussa tehdään myös talousvaikutusten arviointia ja vertaillaan systemaattisesti palvelusetelituotantoa itse tuotettujen palvelujen kustannuksiin. Työn ansiosta palvelusetelin arvon on nyt nousemassa oikealle tasolle.

CASE 4.**CASE ETELÄ-SAVON KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT**

Etelä-Savossa kotiin annettavissa palveluissa on saatu hyviä kokemuksia palvelusetelin käytöstä erityisesti lapsiperheiden palveluissa. Palveluseteliä on käytetty kotipalveluissa ja omaishoidossa. Etelä-Savossa on ollut mahdollista käyttää myös yhdistelmäpalveluseteliä (kotipalvelu + omaishoito), jolloin tarvittava tuki perheille koostuu erilaisista palveluista. Palvelusetelin kehitysvaiheet ovat olleet järjestäjän ja palvelutuottajien näkökulmista



toimivia, sillä sääntökirjat ovat olleet kommentoitavina palveluntuottajilla. Lisäksi järjestäjä ja palveluntuottajat ovat pitäneet yhteisiä keskustelutilaisuuksia, kun palvelusetelipolkua on edelleen kehitetty.

CASE 5.

CASE HUSIN UNIAPNEAPALVELUSETELI

HUS-alueella asiakas on voinut hakeutua palvelusetelillä terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle uniapnean ylipaine- eli CPAP-hoidon aloitukseen ja sääntökirjan mukaiseen alkuvaiheen seurantaan. Edellytyksenä on ollut, että palveluntuottajat sitoutuvat HUSin sydän- ja keuhkokeskuksen uniapnean palvelusetelien sääntökirjan ehtoihin ja velvoitteisiin. Palveluseteli uniapnea-asiakkaan hoidon aloituksessa on ollut toimiva avaus ja myös osa laajemman palvelun kokonaisuutta. Palveluseteli on sisältänyt laitteen (CPAP-laite) ja palvelun asiakkaalle.

CASE 6.

CASE HUSIN KAIHILEIKKAUKSET

HUS-alueella palveluseteliä on hyödynnetty myös kaihileikkauksissa. Tämä on hyvä esimerkki siitä, miten laaja ja kappalemääriltään iso palveluseteli toimii hyvin. Palvelusetelissä on mukana useita palveluntuottajia. Sääntökirjassa on määritelty palvelusetelin arvo ja asiakkaalta perittävä omavastuuosuus. Nämä yhteensä muodostavat hintakaton kaihileikkauksissa. Lisäksi palveluntuottaja saa veloittaa HUSilta toimenpiteessä käytetyistä tiettyistä tuotteista erillismaksun.



7 UUSIA TAPOJA KÄYTTÄÄ PALVELU-SETELIÄ

- ✓ Tukeen ja apuun, joka vähentää sote-palvelujen tarvetta, esimerkiksi:
 - Ikäihmisten sosiaalinen kotona pärjäämisen ja yksinäisyyden vähentämisen tuki, kuten seurapito ja kaupassakäynti
 - Ikäihmisten suihkussa ja saunassa käynnin apu
- ✓ Vaikuttavuuden parantamiseen
 - Palveluketjujen hankinta palvelusetelillä
 - Tietyille sairausryhmille kohdennetut palvelut
- ✓ Innovointiin ja tuotekehitykseen kannustamiseen
 - Yrityspalvelu- ja innovaatioasetelit
- ✓ Henkilö- ja ateriakuljetuksiin, esimerkiksi asiakkaan kodista sairaalaan tai poliklinikalle
- ✓ Omalääkärimallin toteuttamiseen
- ✓ Vuositarkastuksiin ja vuosikontrolleihin esimerkiksi glaukooman hoidossa
- ✓ Etäpalveluihin
- ✓ Hoitoa tukeviin palveluihin, kuten MRI-kuvantamiseen



- ☑ Erityistyöntekijän, kuten toimintaterapeutin palveluihin
- ☑ Yli- tai alipainoisille lapsille, nuorille ja työikäisille suunnattuihin ravitsemukseen liittyviin neuvontapalveluihin
- ☑ Uniapneahoidon aloitukseen
 - Laite + palvelu asiakkaalle
- ☑ Ikäneuvolan palveluihin
- ☑ Kutsuntatarkastuksiin
- ☑ Kriisituen kokonaisuuteen
- ☑ Aterioiden valmistamiseen asiakkaan kotona
- ☑ Nuorten lyhytterapiapalveluihin
- ☑ Riippuvuushoitoihin, joissa tärkeää on nopea apu ja saatavuus hetkellä, jolloin asiakkaalla on halu ottaa apu vastaan
- ☑ Nuorten yksilö- ja ryhmävalmennuksiin



SANASTO

PALVELUSETELI

Hyvinvointialueen sitoumus korvata asukkaalleen tämän tarvitsema sosiaali- tai terveyspalvelu yksityisen palvelutuottajan tuottamana

PALVELUNTUOTTAJA

Yritys tai järjestö, joka toteuttaa palvelun asiakkaalle

PALVELUSETELIN ARVO

Euromäärä, jonka hyvinvointialue korvaa yksityiselle palveluntuottajalle tämän palvelusetelillä antamasta palvelusta

SÄÄNTÖKIRJA

Hyvinvointialueen laatima sitova ohjeistus palvelusetelipalveluntuottajille

OMAVASTUU

Palvelunkäyttäjän itse maksama osuus palvelusta



LÄHTEET

Aula Research 2020. Kansalaiskysely ajankohtaisista sote-kysymyksistä

EVAN analyysi No 65. 20.9.2018. Soten sokeat pisteet.

EK:n selvitys yksityisen ja julkisen elinkeinotoiminnan kilpailuneutraliteetista.

Ekström, Haavisto, Kullas, Metelinen 2021. Soten sokkihoitoa. Näin sote-uudistus korjataan toimivaksi. EVA analyysi No 94 2.6.2021

Helsingin kaupunki. Tutkimus- ja hoitopalveluseteli. Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto.

Kainuun sote 2019. Kainuun palvelusetelikokeilu – Henkilökohtainen budjetti HB. Loppuraportti.

Kantar 2021, Kansalaiskysely terveystalvetaista. Suomen Yrittäjät | Lääkäripalveluyritykset ry | Hyvinvointiala HALI ry

Karsio, Van Aerchot 2017. Vanhuspalvelut ja valinnanvapaus- johtavien viranomaisten näkemyksiä palvelusetelistä. Gerontologia 31(3), 2017

KPMG 2019. Tampereen kehyskunnat - Selvitys palvelusetelin käytöstä terveystalvetaissa

Kuntaliiton Palvelusetelikysely 2018

Kuntaliiton Varhaiskasvatuskysely 2018

Kuusinen-James K. 2016. Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. Setelipeliä.



Väitöskirjatutkimus. Sosiaalitieteiden laitos,
Helsingin yliopisto

Lahtinen J ja Svartsjö M 2020. Kotihoidontuen ja
yksityisen hoidon tuen kuntalisät ja palveluseteli.
Selvitys kotihoidontuen ja yksityisen hoidon tuen
kuntalisistä ja niiden maksatusperusteista sekä
palvelusetelistä: Kuntaliitto 2020, Helsinki.

Louejoki S. Toukokuu 2022. PALVELUSETELI –
mielenterveyskuntoutujien asumispalveluissa. Pro gradu
tutkielma. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Itä-
Suomen yliopisto

Melakari A. 2017. Palvelusetelijärjestelmä
– yhdenvertaisuutta vai jakolinjoja?
Palvelusetelitutkimuksen yhteenvetoraportti.
Tutkimuksia ja raportteja 7/2017. Helsinki.

Owal Group 2019. Valinnanvapauskokeilun arviointi, suun
terveys

Owal Group 2019. Valinnanvapauskokeilun arviointi,
sote-keskukset

Oikeusasiamiehen lausunto. 30.11.2021 EOAK/5684/2020.
Palvelusetelin arvon määrittäminen ja tarkastus
henkilökohtaista apua järjestettäessä.

Plihtari S. 2021. Asiakkaan valinnanvapauden toteutuminen
palvelusetelijärjestelmissä. Tutkimus valinnanvapauden
mahdollisuuksista ja rajoitteista sekä valintojen
tukemisen keinoista perusterveydenhuollon palveluissa.

Rintala 2019. Valinnanvapaus ja valinnat. A Asiakkaiden,
palveluntuottajien ja palvelunjärjestäjien valinnat
valinnanmahdollisuuksista edistävissä järjestelmissä
asiakkaiden, palveluntuottajien ja palvelunjärjestäjien
valinnat. Turun yliopiston julkaisu. Sarja 473, Turku
2019. Väitöskirja.



Sharifi 2016. Potilaskuluttajien kokemuksia palvelusetelin käytöstä – Arjen helpotuksia ja haasteita. Pro gradu tutkielma. Helsingin yliopisto, taloustieteen laitos.

State of Health in the EU. Suomi. Maan terveysprofiili. European Observatory on Health Systems and Policy 2021.

STM Valinnanvapauskokeilut, Henkilökohtaisen budjetin arviointi - Seurantakyselyn tulokset toukokuu 2019 / KPMG

STM, Valinnanvapauskokeilun kärkihankkeiden arviointi - sote-keskukset. Maaliskuu 2019 / Owl Group Oy

STM, Valinnanvapauskokeilun kärkihankkeiden arviointi - suun terveys Lokakuu 2019 / Owl Group Oy

Haastattelut, palvelutuottajat 15 kpl

HYVINVOINTIALA HALI RY

Eteläranta 10,
00130 Helsinki

www.hyvinvointiala.fi

 Hyvinvointiala

 @Hyvinvointiala

