



**Kyselyn tulokset:
Kokemukset
palvelusetelin käytöstä
ja lainsäädännöstä**

13.5.2019



Miten palvelusetelikokeilun kokemusten perusteella nykyinen palvelusetelilainsäädäntö toimii käytännössä?

- Kysely lähetettiin kaikille palvelusetelikokeiluissa (sote-keskus, suun terveydenhuolto, henkilökohtainen budjetti) mukana olleiden hankkeiden avainhenkilöille.
- Vastauksia saatiin jokaiselta 10 kokeilualueelta; yhteensä 18 vastausta.



KYSELYN TEEMAT

Mitä nykyisessä palvelusetelilainsäädännössä on

- hyvää ja toimivaa
- kehitettävää
- uusia mahdollisuuksia
- riskejä tai uhkia





MIKÄ NYKYISESSÄ PALVELUSETELI-LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ ON HYVÄÄ JA TOIMIVAA?

- Laki on voimassa ja mahdollistaa asiakkaille laajan **valinnanvapauden** jo nyt.
- **Omavastuu** mahdollistaa asiakkaiden maksaman rahoitusosuuden lisäämisen julkisissa palveluissa ja toimii asiakkaalle osamaksuna jopa luksuspalveluun.
- Malli on **tuttu** sekä palveluiden järjestäjälle että tuottajille.
- Malli on kokonaisuutena **melko toimiva**.
- Laki on **selkeä** ja ytimekäs. Sääntökirjassa voidaan antaa selkeät säännöt ja ohjeistukset.
- Palvelusetelin käyttöönotto yksittäiseen palveluun on **kevyt ja nopea** prosessi verrattuna esim. ostopalveluun.
- Hyvä keino esimerkiksi jonojen purkamiseen.
- Mahdollistaa ostopalvelua pysyvämmän toimintamallin ja pitkäkestoisemmat asiakkuudet ilman hoitosuhteiden katkeamista.
- Palveluntuottajien hyväksymismenettely **kohtelee kaikkia tasapuolisesti** ja antaa kaikille mahdollisuuden hakeutua tuottajaksi. Tämä edistää monipuolisen tuottajaverkoston syntymistä.
- Palvelusetelin käyttö edistää **paikallisen yrittäjyyden** kehittämistä ja luo uusia liiketoimintamahdollisuuksia.



MITEN PALVELUSETELILAINSÄÄDÄNTÖÄ TULISI KEHITTÄÄ?

- Asiakkaalla tulisi olla lakiin kirjoitettu **oikeus saada** palveluseteli.
- **Asiakasmaksuja tulisi yhdenvertaistaa ja omavastuun määräytymistä selkiyttää.** Eroja on nyt kuntien, asiakasryhmien ja järjestämistapojen välillä sekä siinä, mikä taho perii maksut. Asiakkaiden on vaikea ymmärtää nykyistä maksujärjestelmää. Lakiin kirjattu palvelusetelin arvon kohtuullisuus on epätarkasti määrittely ja omavastuuosuus ei edistä palvelusetelin laaja-alaista ja tasavertaista käyttöä. Omavastuuosuuden huomiointia toimeentulotuen perusteena ja asiakasmaksukatossa tulisi selkiyttää ja arvioida uudelleen. Nyt asiakkaalla ei aina ole varaa käyttää palveluseteliä.
- Lainsäädännön tulisi tarjota **joustavampi** pohja uusille palvelumuodoille silloin, kun sote-palveluiden valikosta ei löydy asiakkaan tarpeen mukaisia palveluja.
- Palvelusetelituottajaksi **hakeutuminen** tulisi mahdollistaa laajemmin ja huomioida esim. kevytyrittäjyys ilman Y-tunnusta (laskutuspalvelulla) sekä alihankinnat.
- **Järjestäjän ja tuottajat roolit, tehtävät, vastuut ja velvoitteet** tulisi määrittää tarkemmin lainsäädännössä.
- Palvelusetelissä **asiakkaan ja tuottajan välillä on sopimussuhde**, joka kuuluu kuluttaja- ja sopimusoikeuden säätelyyn. Tämä asettaa palveluseteliasiakkaan juridisesti heikompaan asemaan kuin kunnan ostopalveluasiakkaan, ja tämä vaatisi yhdenmukaistamista.
- **Tiedonkulun** ongelmat eri osapuolten ja rekistereiden välillä tulisi ratkaista, jotta esim. integraatio ja laadun seuranta voisi toteutua. (tuottaja-järjestäjä-asiakas; asiakassetelijärjestelmä-potilastietojärjestelmät).
- Rauenneen valinnanvapauslakiesityksen mukaisia **kansallisia sote-tietoarkkitehtuurin** kokonaisuuksia tulee edelleen edistää, sillä niitä tarvitaan myös nykyisessä palvelujärjestelmässä (esim. ostopalveluvaltuutus, laatu-, vaikuttavuus- ja kustannusindikaattorit ja asiakaspalautejärjestelmä).



MITÄ UUSIA MAHDOLLISUUKSIA OLISI PALVELUSETELILAIN SOVELTAMISELLE?

- Palvelusetelin avulla **voidaan toteuttaa valinnanvapautta hyvin laajasti** ja se toimii yksittäisistä käynneistä aina kokonaisvaltaisiin palvelukokonaisuuksiin asti.
- Palveluseteliä voisi edelleen kehittää sote-keskusten osalta, mutta se vaatisi **yhteistä pohdintaa ja ohjausta**. Esimerkiksi valinnanvapauslakiesityksen puitteissa valmisteltuja palveluntuottajien korvausmalleja tulisi kehittää sekä alueellisesti että kansallisesti hyödynnettäväksi myös kuntien ostopalvelu- ja palvelusetelitoiminnassa. Tutkimukseen perustuvat tarvekertoimet ja laatu- ja vaikuttavuusindikaattorit auttaisivat oikeudenmukaisten korvausmallien määrittelyssä.
- **Benchmarkkaus** kuntien ja yksityisen välillä tehostaa toimintaa puolin ja toisin.
- Palvelusetelien avulla voidaan jo nyt järjestää asiakkaalle henkilökohtainen budjetti, mutta siihen tulisi saada **joustavammin** mukaan erilaisia tukipalveluja (mm. kiinteistönhoito, muuttoapu, lumityöt ja arjen apuvälineet) sekä sosiokulttuurisia palveluja. Toisaalta sosiaalihuoltolaki mahdollistaa jo paljon, mutta kunnissa tarvitaan ohjausta lain tulkintaan.
- **Asiakasosallisuuden** kautta tulisi saada asiakkaat itse suunnittelemaan palveluja valtakunnallisesti ja alueellisesti.
- **Yhdistysten/järjestöjen potentiaali** on edelleen vähäisesti tiedostettua ja hyödynnettyä. Muuta palvelua ei aina edes tarvittaisi.
- **Uusien tuottajien saamista** auttaisivat toimivat verkostot ja yhteistyön parantaminen kaikkien osapuolten välillä. Myös yritysten keskinäistä yhteistyötä tulisi edistää.



NÄYTTÄYTYYKÖ JOKU SEIKKA RISKINÄ TAI UHKANA NYKYTILANTEESSA?

- **Eriarvioisuus**, kun setelin käyttö voi olla mahdollista vain tietyn tulotason omaaville. Kaikki tuottajat eivät ole kaikille asiakkaille aidosti valittavissa, koska palveluntuottajien hinnat suhteessa setelien arvoon eroavat.
- Kuntien/kuntayhtymien tahtotilat ovat erilaisia ja on **haluttomuutta myöntää** palveluseteleitä; heikossa taloustilanteessa palveluseteli voidaan nähdä uhkana.
- Kuntien/kuntayhtymien **osaamisvaje** järjestämisessä, tuotteistamisessa ja hinnoittelussa. Miten saadaan kustannusvaikuttavuutta, tasapuoliset ja oikeudenmukaiset korvausmallit sekä laadun ja hinnan sopusointu.
- Järjestäjän näkökulmasta **ennakoitavuus** on vaikeampaa palvelusetelissä kuin ostopalvelussa. Ostopalvelusopimuksilla kunta voi sitouttaa tuottajat määrääjäksi ja määritellä siirtyvien asiakkaiden määrän. Palvelusetelissä volyymi on riippuvaista sekä asiakkaiden että tuottajien käyttäytymisestä.
- Asiakas- ja palveluohjauksen tarve kasvaa ja **hoitokokonaisuuden pirstaloitumisen** riski kasvaa. Hoidon tarpeen määrittäminen toisaalla ja työn teettäminen toisaalla voi olla epätarkoituksenmukaista.
- **Palveluntuottajien saaminen** harvaan asutuille alueille; tuottajien saaminen edellyttää selkeitä pitkäkestoisia käyttöönottopäätöksiä, sisältöjen kuvauksia yhteistyössä tuottajien kanssa ja aktiivista markkinoiden kehittämistä.
- **Tiedonkulku** järjestäjän, tuottajan ja asiakkaan välillä. Tieto palveluseteleistä tulisi olla paremmin asiakkaiden ja omaisten saatavilla. Asiakas tarvitsee usein runsaasti tukea ja ohjausta järjestäjältä.
- Palveluntuottajien **ohjausta** tulisi parantaa ja **valvonta** vaatisi panostuksia.
- Yksityisen tuotannon lisääminen voi tarkoittaa kunnille lisääntyvää **kilpailua sote-alan ammattilaisista**.



Palveluseteli mahdollistaa asiakkaille laajan valinnanvapauden jo nyt, mutta yhdenvertaisuutta tulee edelleen lisätä

Lisätietoja:

Vuokko Lehtimäki, hankepäällikkö
Kirsi Paasovaara, erityisasiantuntija
Sähköposti: etunimi.sukunimi@stm.fi

Sosiaali ja terveysministeriö

Internet: stm.fi

Twitter: @STM_Uutiset

