

Palvelukortti maksamisen välineenä

Esa Tolonen

Maaliskuu 2010

Sisällysluettelo

Hankkeen lähtötilanne ja tavoitteet	3
Palvelukortti konseptina	4
Laajuus ja rajaukset	5
Palvelukortin käytön hyödyt eri osapuolille	5
Palvelukortin ominaisuudet ja rajattavuus	7
Palvelukortille sopivat palvelut	8
Viitekehys sopivien palveluiden arviointiin	8
Potentiaalisimmat palvelut	9
Mahdolliset palvelut	10
Palvelukortille sopimattomat palvelut	10
Palvelukortin hyödyt potentiaalisimmissä palveluissa	11
Palvelukortin käytön laajentamisen potentiaali	13
Palvelukortti ja palvelunkäytönprosessi	14
Palvelun valinta & arviointi	15
Palveluntuottajien valinta	16
Palvelukortin myöntäminen	18
Palvelukortin käyttö	20
Palvelukortin peruuttaminen	22
Seuranta ja raportointi	23
Palvelukortin käyttöönotto	26
Käyttöönoton vaiheistaminen ja karkea aikataulu	28
Valmistelu	28
Käyttöönotto	28
Jatkokehitys	29
Laajan käyttöönoton suunnittelu	29
Roolit ja vastuut	29
Huomioon otettavat näkökulmat	30
Laki palvelusetelistä	30
Rekisterinpitoon liittyvät velvoitteet	31
Rippuvuudet ja riskit	32
Muita huomioitavia näkökulmia palvelukortin käyttöönotossa	32

Hankkeen lähtötilanne ja tavoitteet

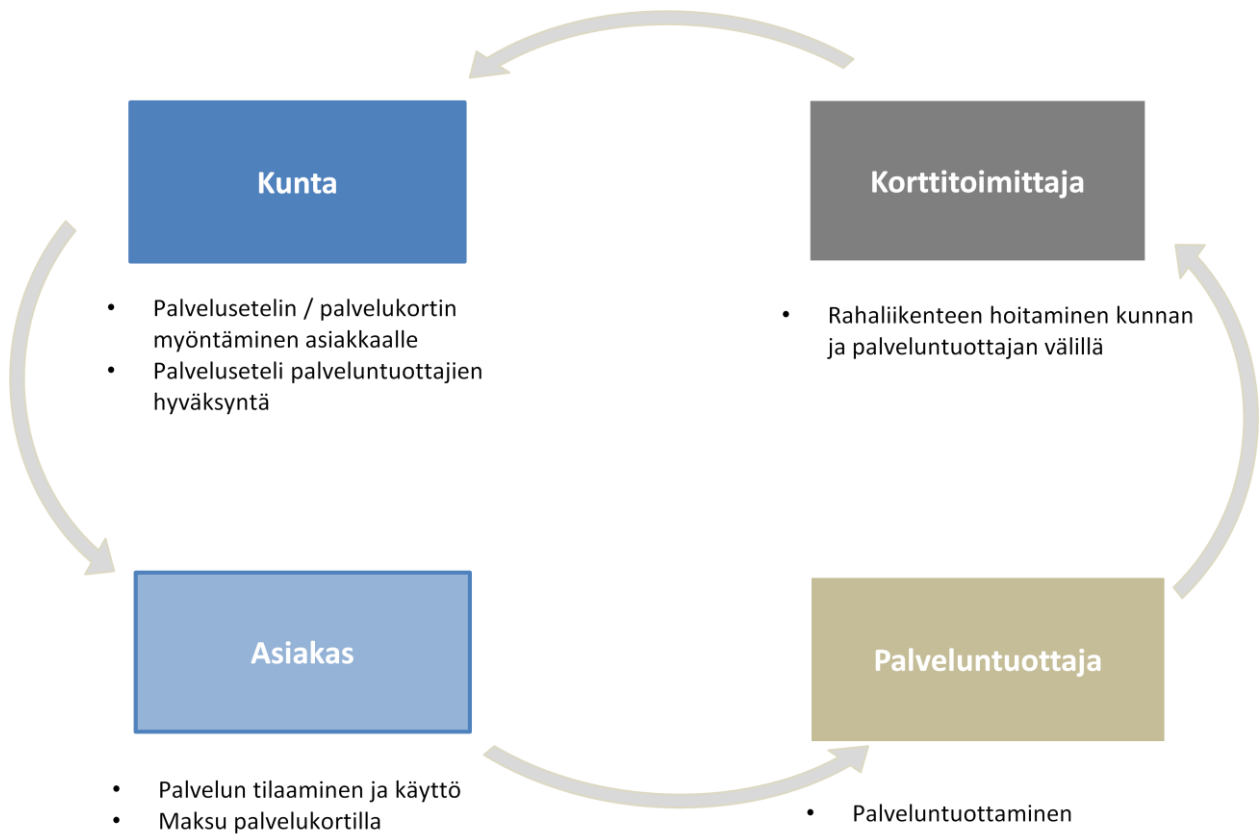
Laki palvelusetelistä astui voimaan 1.8.2009. Uusi laki mahdollistaa lähes kaikkien sellaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisen palvelusetelillä, jotka kunnan tai kuntayhtymän kuuluu järjestää asukkailleen. Lain tarkoituksena on lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle, ja kunta päättää, ottaako se palvelusetelin käyttöön ja mihin palveluihin se antaa setelin. Palveluseteli ei kuitenkaan sovellu käytettäväksi kiireellisessä tai tahdosta riippumattomassa hoidossa.

Palvelusetelien maksuliikenteessä voidaan hyödyntää pre-paid korttia (=palvelukortti), jossa maksaminen perustuu ennalta ladattuun saldoon. Selvityksen tavoitteena on kuvata palvelukortin toimintamalli, joka on käytettävissä palvelusta toiseen sekä ohjaa ja tukee palvelukortin käyttöönottoa kunnissa.

Selvityksessä kuvattu suunnitelma muodostuu seuraavista osioista:

- 1) Palvelukortille sopivat palvelut
- 2) Karkean tason määrittely palvelukortin toiminnan prosesseista
- 3) Palvelukortin käyttöönottosuunnitelma

Tässä dokumentissa pyritään kuvaamaan malli, joka ohjaa ja tukee palvelukortin käyttöönottoa kunnissa sekä ohjaa palvelukortille palvelun valinnassa.



Palvelukortti konseptina

Palvelukortti on vaihtoehto paperisille manuaalisesti käsiteltäville palveluseleille, taksikupongeille tai muille maksusitoumuksille.

Palvelukortti on maksukortti

- joka annetaan asiakkaalle etuuden, korvauksen lunastamiseksi tai maksamiseksi
- jonka saldoa ja käytettävyyttä hallitsee kunta, ja kortti toimii niin kutsutulla Prepaid –periaatteella eli raha siirretään korttitoimittajalle ennen palvelun käyttöä.
- Raha liikkuu viitteellisinä tilisiirtoina: kunnan, korttitoimittajan ja palveluntuottajan välillä.

- Kortti voi olla kertakäyttöinen ja voimassa hyvin lyhyen aikaa tai uudelleen ladattava ja voimassa useita vuosia.

Laajuus ja rajaukset

Palvelukortti on tarkoitettu rahaliikenteen yksinkertaistamiseen ja virtaviivaistamiseen, jonka lisäksi kortin käyttäminen mahdollistaa palvelun käytön seurannan. Selvityksessä palvelukortti-konseptia tarkasteltiin erillisenä muista sähköisistä palveluseteliratkaisuista. Palvelunkäytön seurannan lisäksi palvelukortti ei mahdollista muun asiakastiedon välittämistä palveluntuottajan, kunnan ja korttitoimittajan välillä.

Palvelukortin käytön hyödyt eri osapuolille

Hyödyt palvelukortin käytöstä on arvioitava palvelukohtaisesti ja parhaimmillaan palvelukortin käyttö hyödyttää sekä kuntaa, asiakasta että palveluntuottajaa. Selvityksessä on tarkasteltu Luottokunnan tarjoamaa palvelukortti-ratkaisua, ja alla listatut hyödyt pohjautuvat korttitoimittaja Luottokunnan tarjoamaan ratkaisuun.

Hyödyt kunnalle

- Mahdollistaa palvelun järjestämisen kustannustehokkaasti palveluissa, joissa on paljon asiakkaita tai transaktioita
- Palvelun käytön ajantasainen seuranta
- Turvallinen maksutapa. Kortin voi sulkea reaaliaikaisesti, palauttaa ladattu arvo tai muuttaa käyttö- tai valvontakriteerejä, jolloin väärinkäytön mahdollisuus ja jälkimarkkina-arvo pienenevät.
- Hallinnollisen- / taloushallinnollisen työn väheneminen
- Ohjaa palveluiden hinnoittelua

Hyödyt asiakkaalle

- Palvelun käytön vaivattomuus
- Asiakkaalle tuttu maksamistapa sekä mahdollistaa omavastuuosuuden maksamisen samalla maksupäätteellä omalla henkilökohtaisella maksukortilla

Hyödyt palveluntuottajalle

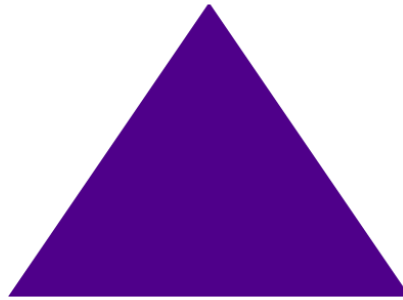
- Mahdollisuus keskittyä palvelutuottamiseen
 - Rahan tilityksen nopeus – palveluntuottaja saa rahat tililleen huomattavasti nopeammin kuin yleensä vastaavasti kunnalta
-

- Ei tarvetta eri laskutustavalle asiakkaan ja palveluntuottajan välillä
- Kannustaa kehittämään toimintaa, mahdollisuus tarjota lisäpalveluita

Mitä hyötyjä palvelukortin käytöstä syntyy kunnalle, loppukäyttäjälle ja palveluntuottajalle?

Asiakas

- Maksamisen helpottuminen, tuttu maksamistapa ja yksinkertainen käyttää
- Palvelun käytön helpottuminen joidenkin palveluiden osalta (vammaispalvelut: henkilökohtainen apu)

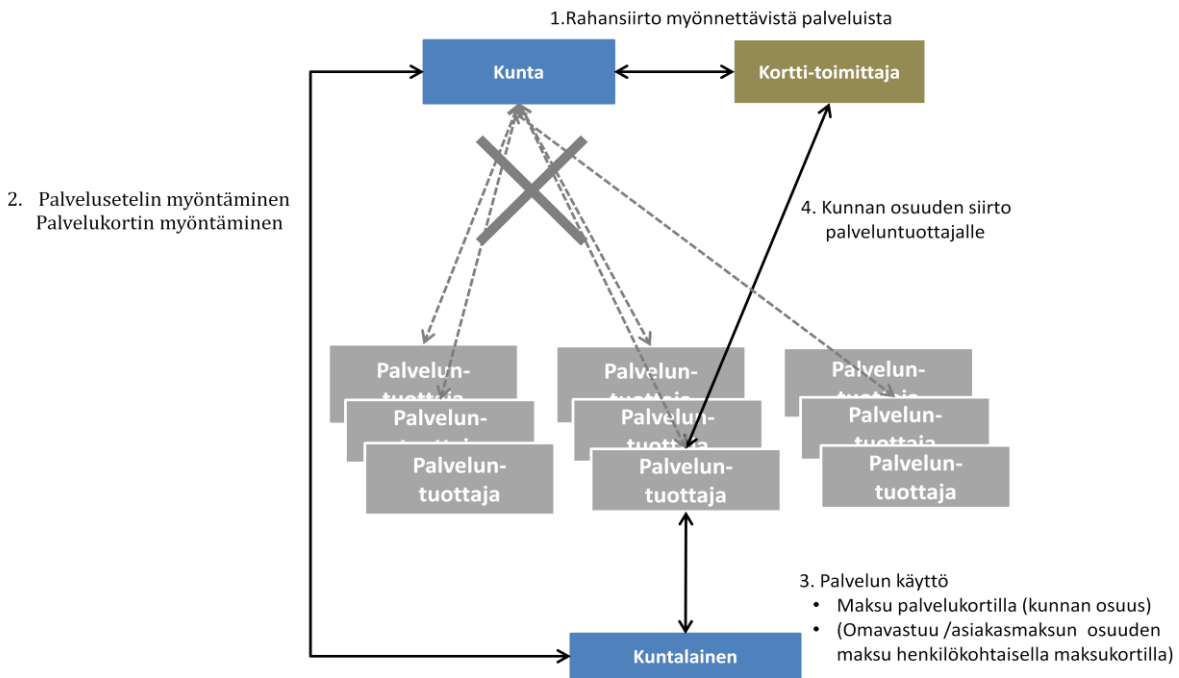


Kunnat

- Turvallinen, varma maksuprosessi
- Palvelun käytön ajantasainen seuranta
- Säästöjä taloushallinnossa, muu kustannustehokkuus? (manuaalisen työn väheneminen)
- Ohjaa hinnoittelua

Palveluntuottajat

- Rahan tilityksen nopeus
- Ei erillistä laskutusprosessia kunnan kanssa (kustannustehokkuus)
- Uusia asiakkaita: mahdollisuus tarjota lisäpalveluita
- Kannustaa kehittämään toimintaa



Yllä olevassa kuvassa on kuvattu karkealla tasolla palvelukortin käyttöprosessi. Kunta hyötyy palvelukortin käytöstä pääsemällä eroon palveluntuottajien kanssa käytävästä maksuliikenteestä.

Palvelukortin ominaisuudet ja rajattavuus

Palvelukortin käyttö mahdollistaa palveluiden käytön seurannan, valvonnan ja rajoittamisen. Palvelukortin käyttöä voidaan rajata korttiohjelmittain ja hallita seuraavilla tiedoilla nykyisellä korttitoimittajan palvelukorttiratkaisulla:

- Kortin voimassaoloaika ja arvo (€)
- Tapahtumien lukumäärä
- Yhden tapahtuman maksimisumma / euromääräiset rajoitteet
- Y-tunnus
- Aikarajoitteet – kortti käy vain arkipäivisin tai viikonloppuisin
- Toimialakoodi (korttijärjestöjen luokittelun mukaisesti)
- Voidaan estää käteisnostot sekä nettiostokset

- Kortin käyttö ulkomailla

Palvelukortille sopivat palvelut

Palvelusetelin tarjoamisen tavoitteena on asiakkaan valinnan vapauden lisääminen sekä asiakkaan omien palveluiden hallinnan mahdollisuus. Palveluseteli sopii yleisesti ottaen niille, jotka pystyvät aktiivisesti hankkimaan tarvitsemiaan palveluita. Palveluseteliä käytettäessä sopimussuhde syntyy kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä, jolloin sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palveluiden sopivuutta palvelukortille on tarkasteltu seuraavassa kappaleessa.

Viitekehys sopivien palveluiden arviointiin

Palvelukortista saavutettavat hyödyt sekä palveluiden sopivuus kortille vaihtelevat palveluiden välillä. Palveluiden arvioimiseksi luotiin kriteeristö, jonka avulla on pyritty tunnistamaan palvelukortille sopivimmat palvelut. Selvityksessä on tarkasteltu erityisesti vammais- ja vanhuspalveluita kriteeristön pohjalta.

Alla olevassa taulukossa on esitelty palvelukortille sopivien palveluiden arviointikriteerit:

Kriteeri	Selitys
Volyymi	<ul style="list-style-type: none">• Palvelulla riittävä asiakas- tai transaktiomäärä
Palvelun käytön toistuvuus sekä mahdollisuus valita palveluntuottaja toistettaessa	<ul style="list-style-type: none">• Palvelua käytetään toistettaessa sekä palveluntuottajaa on mahdollista vaihtaa joustavasti
Manuaalisen työn vähentämisen potentiaali	<ul style="list-style-type: none">• Tarkoittaa käytännössä esimerkiksi postitse lähetettävien kuittien käsittelyn vähentämistä ja kunnan käsittelyprosessin lyhenemistä.
Maksu suoritteen jälkeen	<ul style="list-style-type: none">• Maksu suoritetaan maksutapahtuman jälkeen. Esimerkiksi kuukausikohtaisissa palveluissa maksu tapahtuu vasta kuukauden lopulla, huomioiden palvelunkäytön mahdolliset keskeytykset.

Kunnan ja palveluntuottajan informaation vaihtamisen / raportoinnin tarve vähäistä	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelukortti sopii käytettäväksi palveluihin, joissa kunnan rooli painottuu palveluntarjoajan hyväksymiseen, rekisteröintiin ja laadun arviointiin • Korttitoimittajan raportointi mahdollisesti riittävää
Kaikki rahaliikenne palveluntuottajan ja kunnan välillä voidaan hoitaa palvelukortilla	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelun käytössä ei tule tilanteita, joissa muodostuu rahaliikennettä kunnan ja palveluntuottajan välillä. Tällainen tilanne on esimerkiksi kuntalaisen akuuttitarve palveluun, joka on hoito- tai palvelusuunnitelmasta poikkeava.
Tietoturva ja tunnistautuminen	<ul style="list-style-type: none"> • Kortin käyttäminen henkilökohtaisella tunnusluvulla on palvelukortin kohdeasiakasryhmälle mahdollista

Palveluiden sopivuutta arvioitaessa on huomioitava, että palvelukortti ei palauta tietoa ja on tarkoitettu yksinomaan maksuliikenteeseen. Tämä voi olla rajoitteena palvelukortin käytölle esimerkiksi tapauksissa, jossa kunta tarvitsee lisätiedot tehdystä toimenpiteestä ennen maksun suorittamista palveluntuottajalle. Yleisesti ottaen palvelukortti sopii käytettäväksi palveluihin, joissa kunnan rooli painottuu palveluntarjoajan hyväksymiseen, rekisteröintiin ja laadun arviointiin.

Potentiaalisimmat palvelut

Alla on listattu arviointikriteeristöön pohjautuen esimerkkejä potentiaalisimmista palveluista palvelukortille:

- Kuljetuspalvelut
- Henkilökohtainen apu
- Tilapäinen lapsiperheiden kotipalvelu
- Omaishoidontuki (omaishoitajan sijaispalvelu)
- Päivätoiminta (vanhus- ja vammaispalvelut)
- Kotipalvelua /kotihoitoa täydentävät palvelut, esimerkiksi kotisiivouspalvelu (siivousseteli) ja kauppalvelu

Palvelut täyttävät arviointikriteerit ja niitä järjestetään (tai on mahdollista järjestää) palveluseteleillä. Mainituissa palveluissa asiakas pystyy itse valvomaan palvelun laatua, ja kunnan palveluntuottajan informaation vaihtamisen sekä raportoinnin tarve on vähäistä. Joissakin tapauksissa palveluiden keskeyttäminen tai akuuttitarve (muutokset hoito- tai palvelusuunnitelmaan) voi velvoittaa kuntaa

maksamaan korvauksen palveluntuottajalle. Sellaisissa tapauksissa rahaliikennettä ei aina voida hoitaa yksinomaan palvelukortilla ja aiheuttaa päällekkäisiä maksuliikenne prosesseja.

Mahdolliset palvelut

Taulukossa on listattu esimerkkejä palveluista, joiden kohdalla on mahdollista hyödyntää palvelukorttia, mutta jotka eivät ole palvelukortinkäytön prosessin kannalta optimaalisimpia:

- Lasten päivähoito
- Jatkuva kotihoito / kotipalvelu (kuukausi tulosidonnainen palveluseteli)
- Apuvälineiden hankinta ja uusinta

Palveluissa palveluntuottajaan kohdistuu vaatimuksia asiakirjojen hallinnan ja muun raportoinnin suhteen, eivätkä korttitoimittajalta saadut raportit ole usein riittäviä. Joidenkin tiettyjen apuvälineiden (näön ja kuullonhuollon, kosmeettiset, kotona selviytymistä tukevat apuvälineet) hankinnan ja uusinnan kohdalla palvelukortin käyttö voi olla perusteltua, jos se täyttää peruskriteerit.

Palvelukortille sopimattomat palvelut

Palvelukortille soveltumattomissa palveluissa palveluseteli on käytössä, mutta peruskriteerit eivät kuitenkaan täyty esimerkiksi käytönoiston tai toimittajan vaihtamisen suhteen. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat erikoissairaanhoidon palvelut ja palveluasuminen. Palveluissa palvelukortin käyttö ei tuo merkittäviä etuja palvelunmaksuliikenteeseen, ja esimerkiksi asiakas- ja potilastietojen toimittaminen ja rekisteröinti kunnan järjestelmään voi olla ehtona ennen maksun suorittamista.

Palvelukortin hyödyt potentiaalisimmissa palveluissa

Esimerkki 1. Kuljetuspalvelut

Kuvaus palvelusta	Kuljetuspalveluita myönnetään sekä vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan. Vaikeavammaisilla henkilöillä on oikeus saada kuljetuspalvelua asiointi-, virkistys- ja harrastusmatkoihin vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Lisäksi korvataan opiskeluun ja työhön liittyviä matkoja. Tuki ei ole tulosidonnaista. Henkilön, joka ei ole vaikeavammaisen, mutta jolla on vaikeuksia liikkua asioilla, on mahdollista saada tulosidonnaista kuljetustukea (Shl).
Nykytilanne	Suurimmissa kaupungeissa käytössä kuljetus/matkakortti (vrt. palvelukortti). Kaupungeissa, joissa kuljetuskorttia ei ole käytössä kuljetuspalvelujen käyttäjille maksetaan kuljetustuet jälkikäteen korvaamalla taksimatkasta omavastuuosuuden yli menevä osa sen jälkeen, kun asiakas on toimittanut taksikuitit sosiaalivirastoon. Omavastuuosuus matkoista on paikallisliikenteen kertamaksun suuruinen. VpL:n ja ShL: kuljetuspalveluja käyttäneet 2008*: Helsinki: 10 835 Espoo: 3 644 Vantaa: 4 471 Kuusikko: 31 218
Tavoitetila	Myönnettyjen matkojen arvot ladataan palvelukortille. Maksu suoritetaan palvelukortilla ja kuljettaja veloittaa asiakkaalta omavastuuosuuden.
Arvioitu hyöty palvelukortin käytöstä	Kunnissa, joissa kuljetuspalveluissa ei ole käytössä palvelukorttia vastaavaa ratkaisua, arvio kunnan säästyneestä ajasta 20-30 min. / asiakas Kuntakohtaiset ratkaisut kalliita ylläpitää.

Esimerkki 2. Henkilökohtainen apu (lyhytaikainen ja/tai täydentävä apu)**Kuvaus palvelusta**

Henkilökohtaisen avun tarkoitus auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa, sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtainen apu voidaan järjestää niin, että vaikeavammaisen

- 1) palkkaa itselleen henkilökohtaisen avustajan
- 2) ostaa avustajapalvelun kunnan antamalla palvelusetelillä tai
- 3) saa kunnan järjestämää tai hankkimaa apua.

Kaikilla tavoilla järjestetty henkilökohtainen apu on saajalleen maksutonta. Henkilökohtaista voidaan myöntää 10 h/vko – yli 40 h/vko

NykytilanneAsiakas

Vammaisen henkilö (asiakas) palkkaa henkilökohtaisen avustajan itselleen. Käytäntö edellyttää vammaiselta henkilöltä sekä kykyä että halua toimia työnantajana. Vammaisen henkilö tekee työsopimuksen palkkaamansa avustajan kanssa ja huolehtii vakuutusten ottamisesta sekä muista velvoitteista. Vammaisen henkilö toimittaa kopion allekirjoitetusta työsopimuksesta kunnalle. Vammaisen henkilö toimittaa kalenterikuukauden tuntityölistan tehdyistä tunteista kunnalle.

Kunta

Tarkistaa palvelupäätöksen henkilökohtaisen vertaa sitä tunti-listoihin. Maksaa korvauksen työntekijälle, sekä palkan ohella työnantajalle maksettavaksi kuuluvat lakisääteiset korvaukset palvelunsaajan puolesta.

Asiakkaat, joille maksettu henkilökohtaisesta avustajasta (2008)*:

Helsinki: 575

Espoo: 295

Vantaa: 425

Kuusikko: 1 604

Tavoitetila

Palveluseteli sopii henkilökohtaisen avun järjestämistavaksi (erityisesti pienten viikoittaisten tuntimäärien tilanteessa)

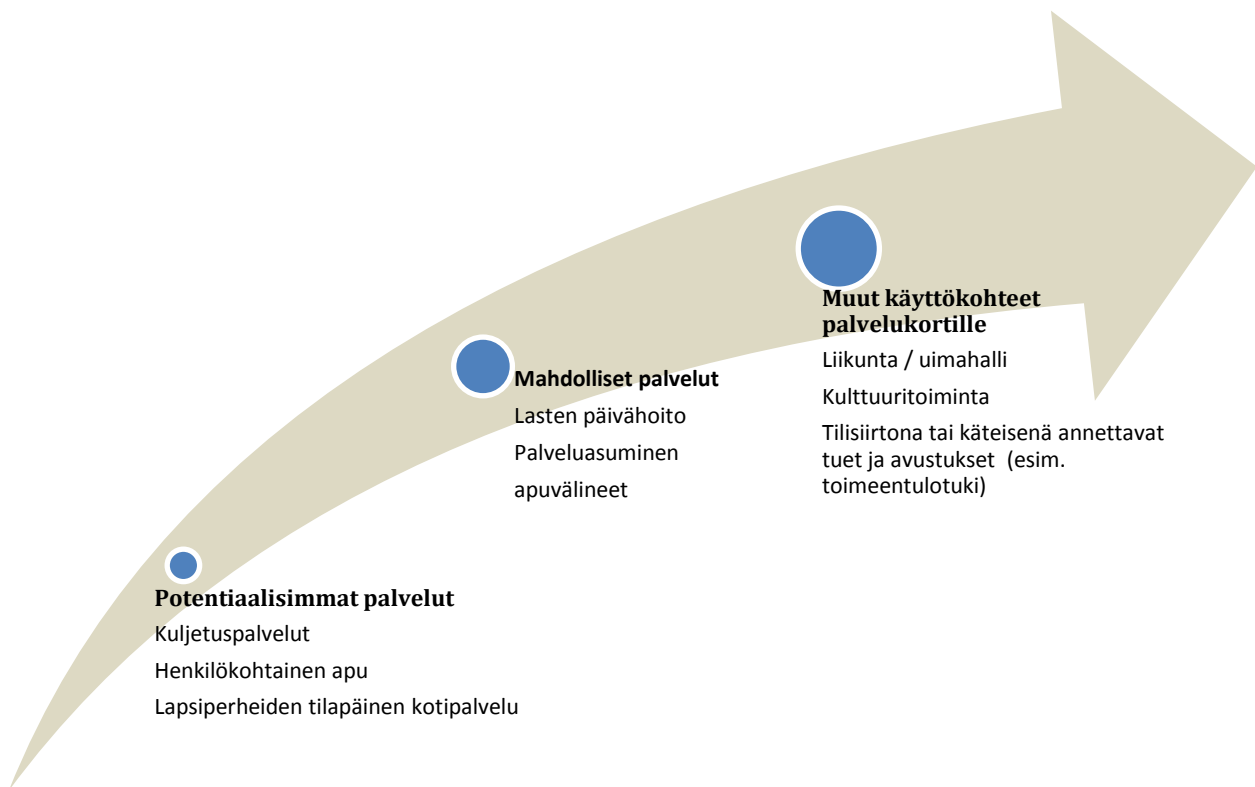
- Kunta ottaa käyttöön palvelusetelin ja hyödyntää maksuliikenteessä palvelukorttia
- Kunta hyväksyy henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajat
- Palvelukortille ladataan asiakkaalle myönnetyn tuntimäärän arvo perustuen palveluntuottajien ilmoittamiin hintoihin
- Henkilökohtaisen avun palveluntuottajat toimivat työnantajinaan ja vastaavat ko. velvoitteista

Arvioitu hyöty palvelukortin käytöstä

- Vähentäisi kunnan taloushallinnon työmäärää:
 - Maksuliikenteen väheneminen kunnassa: henkilökohtaisen avustajan palkka, vakuutukset, sosiaaliturvamaksut
- Henkilökohtaisen avustajan vaihtaminen ei lisää kunnan työmäärää
- Siirtää työnantajavelvoitteet vammaiselta henkilöltä
- Edesauttaa henkilökohtaisen avun hinnoittelun läpinäkyvyyttä
- Arvio kunnan taloushallinnon ajankäytön säästöstä:
- Säästynyt aika 15 -30 min / asiakas per kuukausi
- $15/60\text{min}=4$ (asiakasta tunnissa), $4*8\text{h}= 32$ (asiakasta päivässä) $32* 20 \text{tp/kk} = 640$ asiakasta, 350-640 asiakasta tarkoittaa 1htkk säästöä

Palvelukortin käytön laajentamisen potentiaali

Yllä esitetyt arviot sopivuudesta ovat esimerkkejä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseleillä toteutettavista palveluista. Palvelukortin käyttökohteet ovat kuitenkin hyvin laajat ja hyödyntämällä olemassa olevaa infrastruktuuria voi saavuttaa merkittäviä säästöjä. Nykyisen palvelusetelipalveluiden ulkopuolta palvelukortille sopivia palveluita ovat muun muassa virkistys ja kulttuuritoiminta, koululaisten matkat ja toimeentulotuki.



On oleellista saada palvelukortti tulevaisuudessa laajamittaiseen käyttöön ja hyödyntää sitä kuntalaisille tarjottavissa palveluissa. Vaikka yksittäisen palvelun pilottikäytön säästöt eivät vielä olisi mittavat, kumuloituvat hyödyt palvelukortin käytön laajentuessa sekä yhteistä valtakunnanlista toimintamallia hyödynnettäessä.

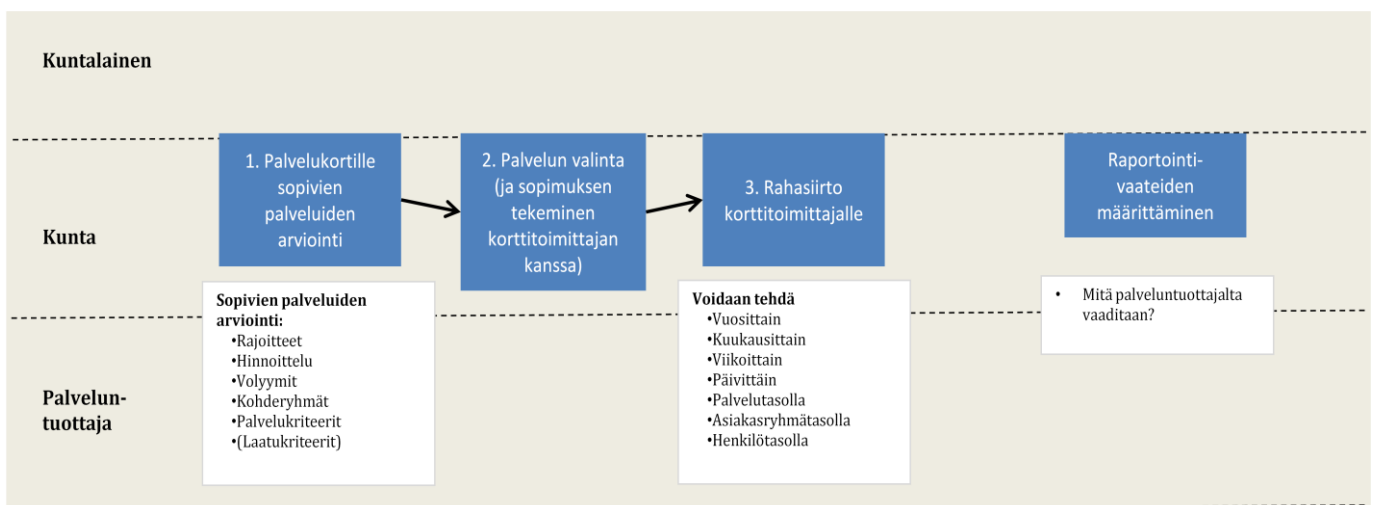
Palvelukortti ja palvelunkäytönprosessi

Palvelukortin käytönprosessin kuvauksen tavoitteena on tarkentaa miten palvelukortti toimii ja mitkä ominaisuudet sekä vaiheet ovat geneerisiä palvelutuotteesta riippumatta. Palvelukortin käytönprosessit on kuvattu siitä näkökulmasta, että palveluseteli on jo käytössä, vaikka palvelukortin ja palvelusetelin samanaikainen käyttöönotto toisi hyötyjä.

Tunnistetut vaiheet:

- a. **Palvelun valinta & arviointi**
 - b. **Palvelutuottajien valinta**
 - c. **Palvelukortin myöntäminen**
 - d. **Palvelukortin käyttö**
 - e. **Palvelukortin peruuttaminen**
 - f. **Seuranta ja raportointi**
 - g. **Palvelukortin käyttöönotto**
-

Palvelun valinta & arviointi



Sopivien palveluiden arviointi

Arviotaessa sopivia palveluita palvelukortille huomioidaan rajoitteet, volyymit, kohderyhmät ja palvelukriteerit. Palvelukortille sopivia palveluita arviotaessa tulee huomioida koko myös asiakkaan kannalta koko palveluketju, ettei kortin käyttö yhden palvelun osalta pirstaloi ketjua.

Palvelun valinta ja sopimuksen tekeminen korttitoimittajan kanssa

Kunta valitsee palvelun tai palvelut, jossa maksuliikenteessä hyödynnetään palvelukorttia.

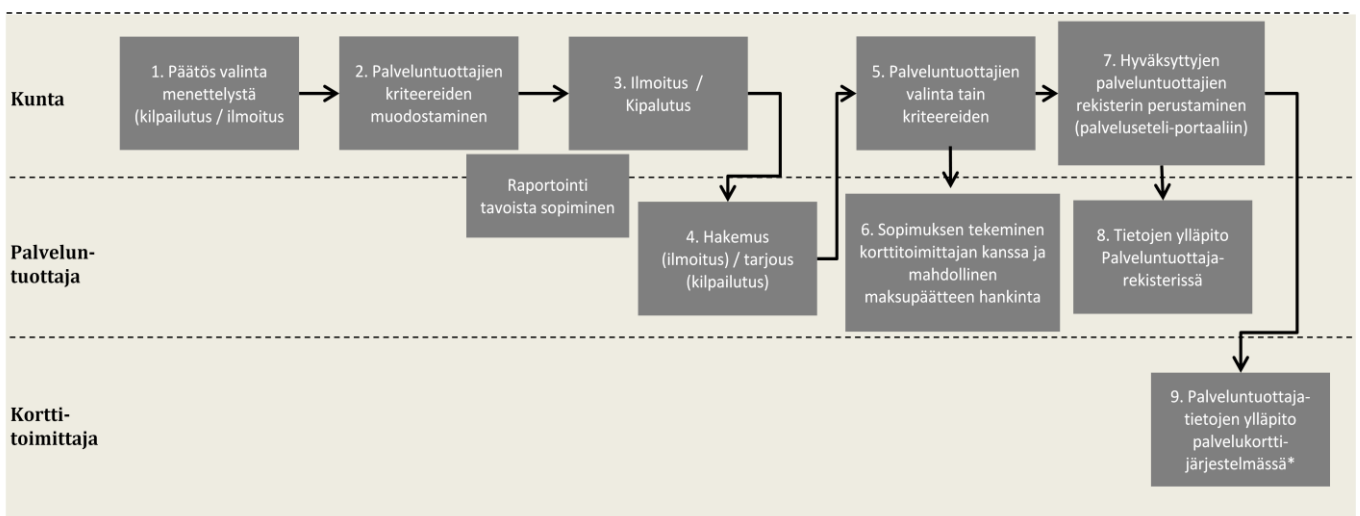
Rahansiirto korttitoimittajalle

Rahansiirto korttitoimittajan palvelusetelitalille tapahtuu viitteellisellä tilinsiirrolla, jonka frekvenssin kunta voi päättää. Rahansiirto voidaan tehdä perustuen yksittäisiin palvelusuunnitelmapäätöksiin tai arvioida palvelunkäytön suuruus tietyllä ajanvälillä, esimerkiksi puolen vuoden aikavälillä. Jos korttitoimittajalle siirrettyä rahaa ei käytetä kokonaisuudessaan, voidaan se palauttaa takaisin kunnalle tai allokoida eri palveluihin tai käyttäjille.

Raportointi tavoista sopiminen

Palvelun valinnan yhteydessä tulee huomioida kyseisen palvelun raportointivaatimukset sekä mitä sellaisia mahdollisia tietosuojavaatimuksia tai -rajoitteita on palvelussa, jotka voisi mahdollisesti rajoittaa palvelukortin käyttöä. Mikäli korttitoimittajan raportointi ei riitä, sovitaan palveluntuottajan kanssa lisäraportoinnista.

Palveluntuottajien valinta



Päätös valintamenettelystä

Kunta valitsee joko kilpailutuksen tai ilmoitusmenettelyn palveluntuottajan valitsemiseksi.

Kunta voisi hyväksyä kaikki hyväksymismenettelyssä asetetut ehdot täyttävät palvelujen tuottajat tai valita niistä kilpailuttamalla vain osan. Kilpailutuksen perusteella kunta voisi valita esimerkiksi tietyn määrän laadullisesti parhaita toimijoita hyväksymikseen palvelujen tuottajaksi tai sellaisia toimijoita, joiden tuottamissa palveluissa asiakkaan omavastuuosuus jäisi mahdollisimman alhaiseksi. Kunnan itsenäinen harkintavalta mahdollistaa paikallisten olosuhteiden huomioimisen palvelujen järjestämisessä ja palvelujen tuottajien valinnassa.

Palveluntuottajien kriteereiden muodostaminen

Kunnan tulee määritellä palveluntuottajien hyväksymiskriteerit. Osa kriteereistä on lakisäätteisiä:

- On merkitty ennakkoperintärekisteriin
- Täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset

- Palvelujen vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- Oltava potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus

Kunnan tulee myös määritellä vaatimukset asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin tai myös muita vastaavia vaatimuksia. Kunnan itsensä asettamien vaatimusten tulee olla palveluntuottajia syrjimättömiä ja perustua puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin. Palveluntuottajan valintakriteereihin on sisällytettävä vaatimus sitoutua palvelukortin käyttöön sekä yhteistyöhön korttitoimittajan kanssa. Tähän ehtoon sisältyy myös sitoutuminen suorittamaan palveluselin maksuliikenteestä korvaus korttitoimittajalle, joka on todennäköisesti ennalta määritelty prosenttiosuus setelin arvosta.

Ilmoituksen tai kilpailutuksen julkaiseminen

Jotta palvelujen tuottajilla olisi tasapuolisesti mahdollisuus hakeutua kunnan hyväksymäksi palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajaksi, palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta tulisi tiedottaa laajasti ja avoimesti kunnassa.

Hakemus (ilmoitus menettely) / tarjous (kilpailutus)

Palveluntuottaja toimittaa joko hakemuksen ilmoitusmenettelyn ollessa kyseessä (esimerkki liite) tai tarjouksen kunnan valitessa kilpailutuksen.

Palvelun tuottajien valinta

Kunta hyväksyy ne yksityiset palvelun tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

- Kaikki hyväksymisehdot täyttävät tai;
- Kilpailuttamisen perusteella rajattu joukko.

Hyväksyminen tulee peruuttaa, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelun tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Sopimuksen tekeminen korttitoimittajan kanssa

Palveluntuottaja tekee "kauppiassopimuksen" korttitoimittajan kanssa sekä tarvittaessa hankkii maksupäätteen.

Hyväksytyjen toimittajien rekisterin perustaminen

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla sovitulla tavalla.

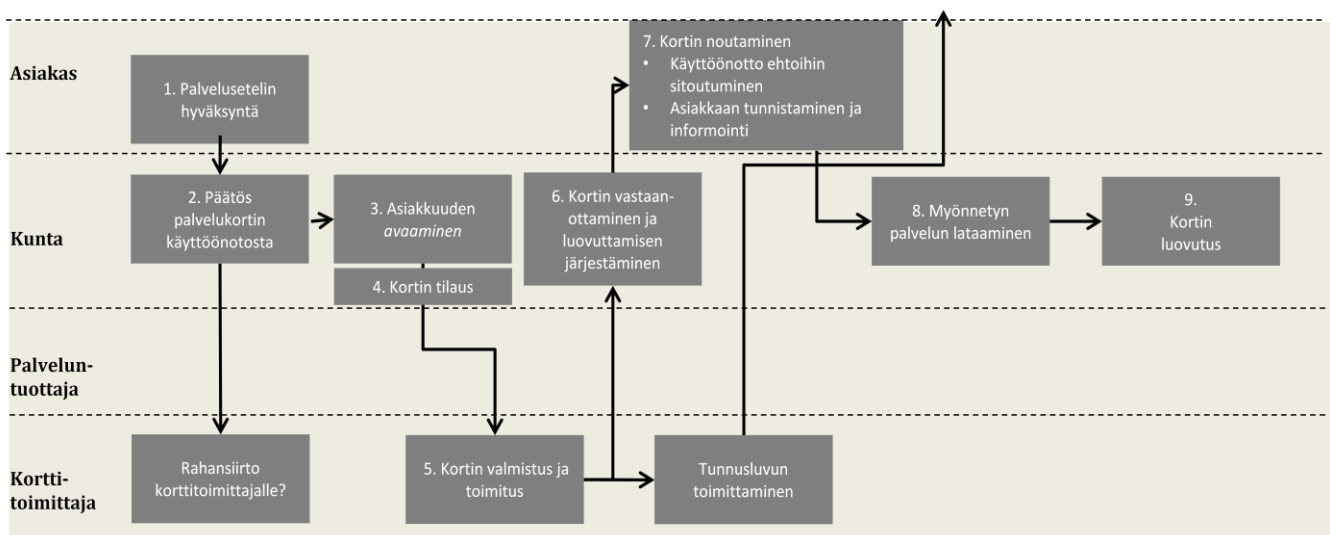
Tietojen ylläpito palveluntuottajarekisterissä

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset hinnoittelusta yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle. Muuttuneiden perustietojen ilmoittamisen lisäksi myös palveluntuottajalla on vastuu ylläpitää omaa palveluhinnastoaan, jotta palvelujen hintojen vertailu olisi mahdollista.

Palveluntuottajatietojen ylläpito palvelukorttijärjestelmässä

Kunnan velvollisuus on kertoa korttitoimittajalle mitkä palveluntuottajat on hyväksytty kunnan palvelusetelituottajiksi.

Palvelukortin myöntäminen



Palvelusetelin hyväksyntä

Palvelusetelin saaminen edellyttää palvelutarpeen arvioimista. Setelin voi saada käyttöönsä, jos henkilön avuntarve ja kokonaistilanne täyttävät palvelusetelin myöntämiseen määritellyt kriteerit ja hänelle on tehty palvelusuunnitelma.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle

- asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä
- palvelusetelin arvo
- lista kunnan hyväksymistä palveluntuottajista

- palvelun tuottajien hinnat
- omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus
- vastaavasta muulla tavoin järjestetystä palvelusta asiakasmaksulain mukaan määräytyvä asiakasmaksu
- Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia suostumuksesta riippumatta, mukaan lukien kortin valmistamiseen tarvittavien tietojen luovuttamisesta korttitoimittajalle.
- Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.
- Asiakas-/ potilaslakia sovelletaan.
- Jos palvelusetelin arvo tulosidonnainen, on palvelusetelin arvosta annettava päätös
 - Tietojen saanti asiakasmaksulain 4 a §:n nojalla
 - Päätökseen voi hakea muutosta

Asiakkaalle annetaan kirjallinen palvelupäätös ja palvelukortti henkilökohtaisesti tai postitse.

Päätös palvelukortin käyttöönnotosta

Kunnan edustaja (sosiaalityöntekijä, palvelunohjaaja jne.) päättää, että palvelusetelin maksuvälineenä käytetään palvelukorttia. Päätöksen jälkeen kunta siirtää kyseisen palvelupäätökseen sitoutuvat rahat korttitoimittajalle, mikäli rahaliikenne kunnan ja korttitoimittajan välillä perustuu yksittäisiin päätöksiin. Asiakkaan kannalta yksinkertaisinta olisi, jos hänen käytössään on vain palvelukortti eikä lisäksi muita palvelusetelin muotoja.

Asiakkuuden avaaminen

Asiakkuus avataan kunnan järjestelmässä.

Kortin tilaus

Kunta pyytää hyväksynnän asiakkaalta tietojen luovuttamiseksi korttitoimittajalle. Kunta tilaa asiakkaan kortin korttitoimittajalta ja välittää kortin valmistamiseen tarvittavat tiedot.

Kortin valmistus ja toimitus

Korttitoimittaja valmistaa ja lähettää kortin joko kunnalle tai asiakkaalle. Kuvatussa prosessissa kunta järjestää kortin luovuttamisen asiakkaalle. Muita mahdollisuuksia kortin toimittamiseksi ja luovuttamiseksi asiakkaalle voisi olla Kelan tai Postin toimipisteet.

Kortin vastaanottaminen ja luovuttamisen järjestäminen

Kunta vastaanottaa kortin ja informoi asiakasta kortin luovuttamisen järjestämiseksi.

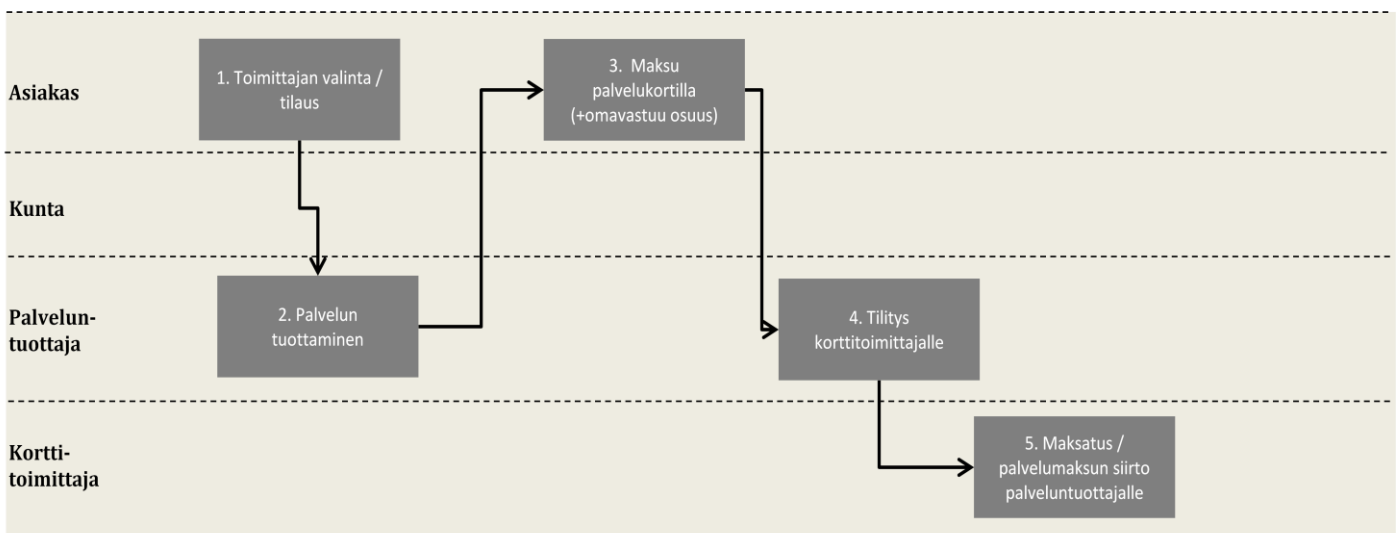
Kortin noutaminen, asiakkaan tunnistaminen ja informointi

Asiakas noutaa hänelle valmistetun kortin kunnan kanssa sovitussa tapaamisessa. Samalla asiakas sitoutuu palvelukortin käyttöönottoehtoihin ja saa tarvittavat tiedot palvelukortin käyttämiseksi. Korttitoimittaja vaatii kortinkäyttäjän tunnistuksen kortin luovutuksen yhteydessä tai sitä ennen palvelun tarvetta tai palvelu-/tai hoitosuunnitelmaa tehtäessä. Henkilökohtaisen tunnusluvun toimittamiseksi on useita eri vaihtoehtoja.

Myönnetyn palvelun arvon lataaminen ja kortin luovutus

Kunnan palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä lataa palvelukortin taustajärjestelmässä asiakkaalle myönnetty palvelujen arvot. Kortin käytön rajoitteet tehdään kortin valmistusvaiheessa korttitoimittajan korttiohjelmassa. Kortti luovutetaan asiakkaalle.

Palvelukortin käyttö



Palveluntuottajan valinta /tilaus

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee haluamansa palveluntuottajan kunnalta saamastaan luettelosta. Luettelossa ovat kaikki kunnan hyväksymät

palveluntuottajat hintoineen ja yhteystietoineen. Asiakas, omainen/läheinen tai palvelun myöntäjä ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja sopii palveluiden järjestämisestä.

Palvelun tuottaminen

Palvelusetelin saanut asiakas tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Sovellettavaksi tulevat sopimussuhdetta koskevat sopimusoikeuden ja kuluttajaoikeuden määräykset. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterin pitäjä.

Maksu palvelukortilla kortilla

Asiakas suorittaa maksun palvelukortilla. Saadusta palvelusta asiakkaan maksettavaksi jää palvelukortilla olevan arvon ja palveluntuottajan perimän palvelun hinnan välinen erotus. Erotuksen asiakas voi maksaa omalla henkilökohtaisella maksukortilla.

Tilitys korttitoimittajalle

Palveluntuottajat tilittävät tapahtumat korttitoimittajalle. Palveluntuottaja voi valita itse tilitysfrekvenssin, joka voi olla päivittäin tai esimerkiksi kaksi kertaa viikossa. Maksupäätteen voi automatisoida tekemään tilityksen tiettyyn aikaan vuorokaudesta.

Maksatus / Palvelumaksun siirto palveluntuottajalle

Korttitoimittaja siirtää rahat vähentäen sovitun provision palveluntuottajan tilille.

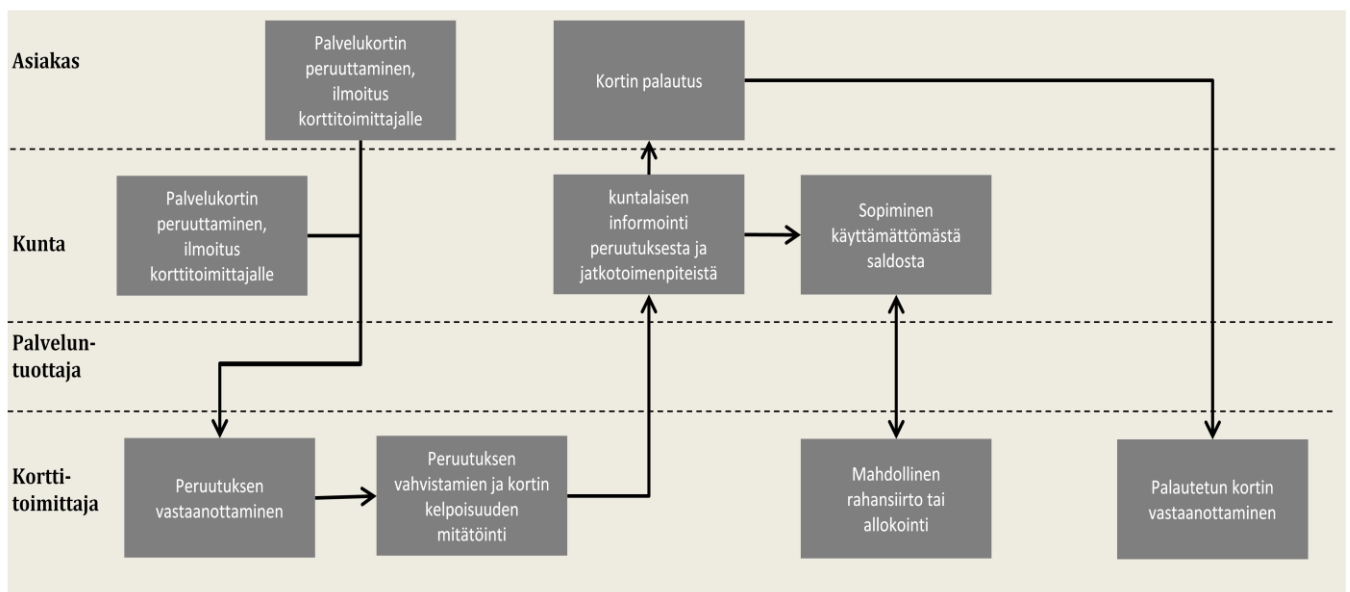
Tilitystavat

Luottokunta tilittää korttitapahtumat kauppiaan ilmoittamalle tilille kulloinkin voimassaolevan kauppiashinnaston mukaisella provisiolla vähennettynä.

Tilitykset voidaan maksaa

- **eräkohtaisina maksuina** (tilityserinä) maksupäätteen lähettämän aineiston mukaisesti tai
- yhtenä **päiväkohtaisena maksuna**, johon on koottuna myyntipisteen kaikki tilityserät yhdeltä päivältä.

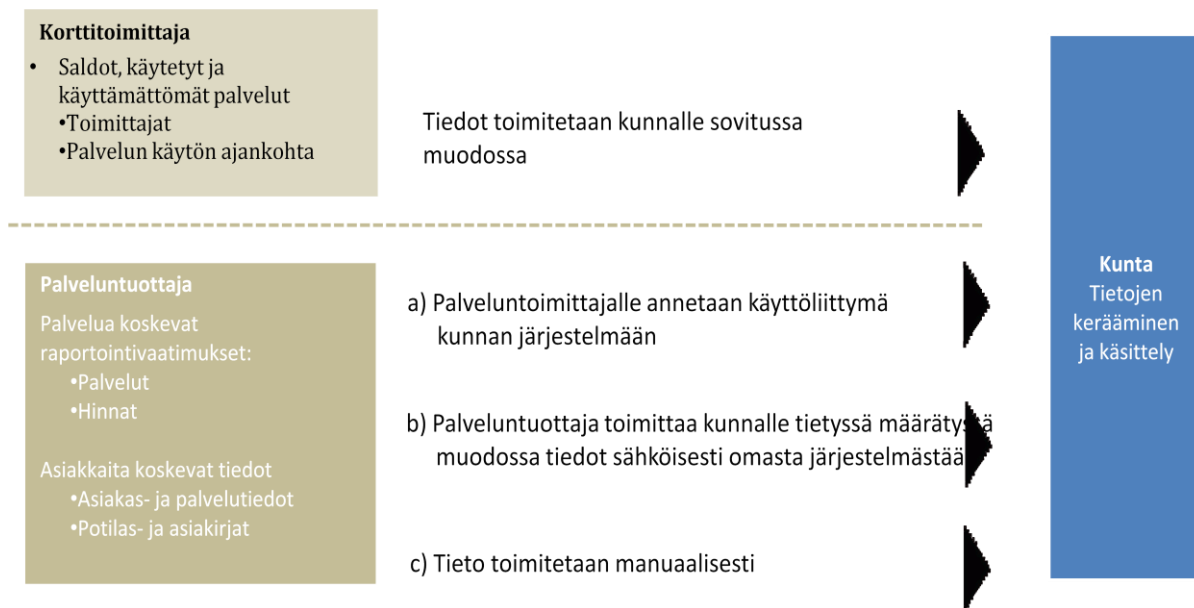
Palvelukortin peruuttaminen



1. Palvelukortti voidaan peruttaa sekä asiakkaan että kunnan toimesta. Tieto peruutuksesta lähetetään korttitoimittajalle.
2. Korttitoimittaja vastaanottaa ja vahvistaa peruutuksen.
3. Kunta informoi asiakasta kortin peruutuksesta ja jatkotoimenpiteistä.
4. Asiakas palauttaa kortin korttitoimittajalle. Palvelukortti on korttitoimittajan omaisuutta.
5. Kunta sopii mahdollisen käyttämättömän saldon palautuksesta tai allokoinnista korttitoimittajan kanssa.

Kortin peruuttaminen voi tapahtua useista syistä, ja sen prosessi on määriteltävä tarkemmin.

Seuranta ja raportointi



Raportointi ja seuranta: korttitoimittaja

Kunta ja korttitoimittaja voivat määritellä mitä tietoja korttitoimittaja sovitulla aikavälillä raportoi sekä raportin muodon. Kunnalla on myös mahdollisuus raportoida palvelukortin taustajärjestelmästä tiettyjä tietoja itse kuten myönnetyt palvelusetelit ja niiden arvot, tiedon palvelun toteutustahdista sekä palveluntuottajat. Myös palveluntuottajalla voi olla raportointitarpeita liittyen maksuliikenteeseen. Tärkeää on esimerkiksi korttitoimittajan kyvykyys ja

mahdollisuus eritellä palvelumaksujen tilitykset niin että palveluntuottaja pystyy seuraamaan palvelukortilla maksettuja tapahtumia. Seurannassa ja raportoinnissa tulisi huomioida asiakkaan mahdollisuus seurata palvelun käyttöä ja palvelukortilla olevaa saldoa.

Luottokunta tarjoaa palveluntuottajalle EmvHost ja Verkkopalvelu –palvelun. Verkkopalvelu-palvelusta palveluntuottaja voi hakea raportteja korttimaksutapahtumien yhteenvetotiedoista, provisioista ja tehdyistä tilityksistä. Maksupäätteratkaisuun sisältyvän selainpohjaisen EmvHost-palvelun kautta palveluntuottaja pystyy keskitetysti seuraamaan vastaanotettujen korttitapahtumien tilittymistä erien tai yksittäisten korttitapahtumien tasolla. Jotta tiedot eri palveluiden käytöstä olisi raportoitavissa, se vaatisi korttimaksamisen standardien kehittämistä sekä yhteisen palveluluokittelun käyttöönotosta sopimista kuntien kesken.

Raportointi ja seuranta – palveluntuottaja

Potilas- ja asiakasasiakirjojen lisäksi kunta voi määrittellä raportointivaatimuksia liittyen esimerkiksi palveluihin, palvelun hintoihin sekä muita asiakaskohtaisia tietoja. Raportointi vaatimukset tulee määrittellä palvelua valitessa ja ilmoittaa kilpailutus- tai ilmoitus vaatimuksissa.

Raportoinnin käytännön järjestämiseksi on kunnalla kolme eri vaihtoehtoista tapaa:

- a) Kunta järjestää palveluntuottajalle käyttöliittymän.
- b) Kunta voi asiakirjojen sähköistä käsittelyä varten luovuttaa järjestelmäänsä tukevan etäpäänteen palvelujen tuottajan käyttöön. Ratkaisu vähentää manuaalista työn määrää ja asiakastiedot siirtyvät automaattisesti kunnan järjestelmään.
- c) Palveluntuottaja toimittaa tiedot tietyssä muodossa, jonka kunta voi mahdollisesti siirtää omaan järjestelmäänsä.
- d) Tieto toimitetaan kunnalle manuaalisesti. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulisi huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viettäisiin sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin itsensä tuottamissa palveluissa. Palvelun tuottaja voi toimittaa potilas- ja asiakasasiakirjat sekä muun vaaditun raportoinnin joko postitse tai sähköpostitse, jolloin kunta vie tiedot järjestelmiinsä manuaalisesti.

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä

säädetään. Vaikka palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palvelujen tuottajan välille muodostuu sopimussuhde, voidaan palvelujen tuottajan katsoa toimivan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999 julkisuuslaki) 5§:n 2 momentin tarkoittamalla tavoin kunnan lukuun toteuttaessaan palvelusetelissä tarkoitettua tehtävää. Siten asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Kunnan tulisi tämän vuoksi palvelujen tuottajia hyväksyessään kiinnittää huomioita myös niiden kykyyn käsitellä asiakkaiden tietoja. Seurannassa ja raportoinnissa on huomioitava myös tietosuojakysymykset, jotka voivat rajoittaa tietojen luovuttamista, esimerkiksi luottolaitos- tai kuluttajasuojalaki.

Seuranta ja raportointi -haasteet

Nykyistä korttitoimittajan ratkaisua kehitellään jatkuvasti, ja esille nousseita haasteita pyritään ratkomaan pilotti-hankkeen perusteella. Keskeiset haasteet nykyratkaisussa on palvelutyyppin puuttuminen sekä seurantamahdollisuuksien osittainen puutteellisuus.

Palvelutyyppin puuttuminen

Nykyinen korttijärjestelmä perustuu toimittajaluokitteluun (palvelutuottajakohtaisesti), kun taas palvelusetelikonsepti rakentuu palveluiden ympärille.

Palvelutyyppejä tarvittaisiin palvelunkäytön seurannassa, jotta voidaan käyttää kukkaroajattelua. Kuntien myöntämät palvelusetelit ovat asiakas- ja palvelukohtaisia ja on tärkeää palvelusuunnitelman toteutumista. Tavoitteena on myös palvelukortin käytön laajentaminen useisiin alueisiin.

Kun asiakas maksaa palvelukortilla, kortin kelpoisuuden tarkistaminen tapahtuu palvelukortti-järjestelmässä, jonne maksupäätte lähettää palvelukorttia maksuvälineenä käytettäessä varmennustapahtuman. Kelpoisuuden tarkastaminen voi tapahtua toimialan, y-tunnuksen, maksupäätteen, ajankohdan tai euromäärän perustuen. Maksupäätte ei kuitenkaan pysty välittämään tietoa palvelusta tai palvelutyyppistä tällä hetkellä. Ongelmakohtana palvelutyyppin puuttumisessa on, että asiakas voi käyttää palvelukorttia palveluun, johon hänellä ei ole oikeutta, mikäli palveluntuottaja on hyväksytty palvelukortti-järjestelmässä ja muut kelpoisuuskriteerit täyttyvät. Palvelutyyppin puuttuminen vaikeuttaa ”monen kukkaron” -periaatetta, joka parhaiten toteutuisi palvelusetelinäkökulmasta palvelukohtaisesti, ei palveluntuottajakohtaisesti. Lisäksi raportoinnin näkökulmasta tietoa palveluista tai palveluluokista -tyypeistä ei kerääntynyt palvelukortti-järjestelmään. Muutos maksupäätteiden välittämiin tietoihin vaatii Finanssialan Keskusliiton hallinnoiman standardin muuttamista. Standardimuutoksen kehittäminen voi viedä vuosia.

Seuranta mahdollisuuksien puutteellisuus

Eri osapuolilla on tarve seurata palvelukortin käyttöä.

Seurannan haasteet nykyisellä ratkaisulla:

- Kunnalla mahdollisuus seurata asiakaskohtaista, palveluntuottajakohtaista tietoa, mutta ei palvelukohtaista käyttöä.
- Asiakkaalle palvelukortin saldo ei tulostu kuitille maksun yhteydessä, mutta on seurattavissa internetissä.

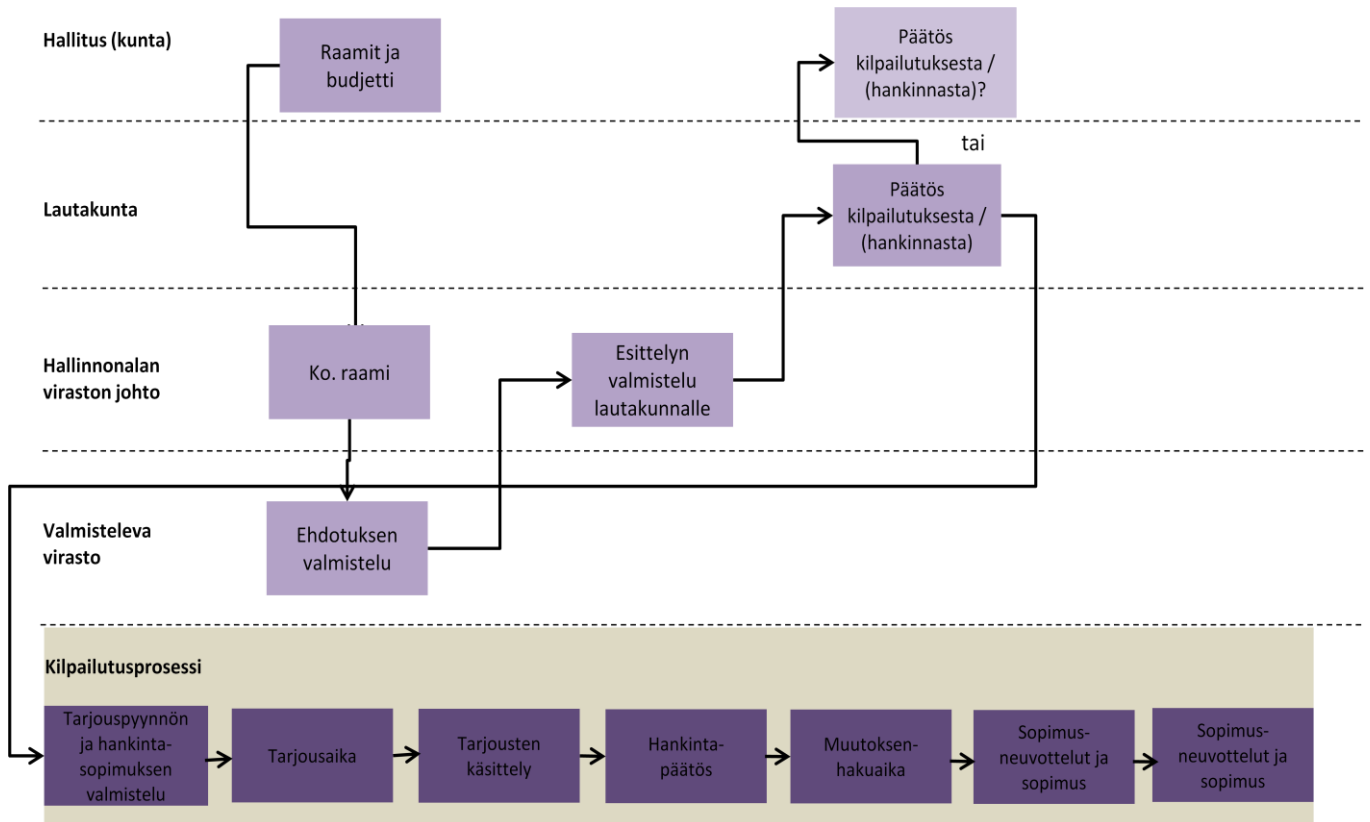
Järjestelmäliittymien ja seurantamahdollisuuksien kehittäminen eri osapuolille pilotti-kokemuksiin pohjautuen on mahdollista.

Laadunvalvonta

Kunnan tulisi valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee valvonnallaan varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Palvelujen laadun arvioimiseksi kunta voisi esimerkiksi kerätä säännöllisesti asiakaspalautetta ja verrata tuottajia erilaisten laatuindikaattorien avulla. Tarvittaessa kunnan tulisi reagoida esiin tuotuihin epäkohtiin.

Palvelukortin käyttöönotto

Päätös palvelukortin käyttöönotosta ja kilpailutuksesta kunnassa



Ehdotuksen palvelukortin käytöstä ja hankinnasta tekee hallinnonalan virasto kunnanvaltuustolta saadun raamin/budjetin puitteissa. Virasto valmistelee esityksen ja viraston johto esittelee ehdotuksen lautakunnalle. Ehdotuksen hyväksyntä voi vaatia useamman valmistelukierroksen. Päätöksen kilpailutuksesta tekee joko lautakunta tai suurissa hankinnoissa kunnan valtuusto.

Tarvitettavat päätökset kunnassa:

- Raami
- Lautakunnan talousarvio esitys, joka pitää sisällään ehdotuksen palvelukortin käyttöönotosta
- Lautakunnan päätös kilpailutuksesta budjetin hyväksymisen jälkeen tai määrärahan muutoksen kautta

Aikataulu:

- Kilpailutuksen valmistelu (2-3 kk) ko. virasto

- Päätöksenteko (1-1,5 kk) korttitoimittajasta (lautakuntien päätökset)
- Käyttöönoton toteutus

Käyttöönoton vaiheistaminen ja karkea aikataulu



Valmistelu

Korttitoimittajan valinnan jälkeen valmistellaan palvelukortin käyttöönotto.

Valmisteluvaiheeseen kuuluvat:

- Palvelun valinta pilottiin ja palvelukortilla saavutettavien hyötyjen arviointi
- Pilotti palveluntuottajien valinta. Valinta voidaan tehdä joko kilpailutuksella tai ilmoitusmenettelyllä
- Eri toimijaosapuolten keskeisten vaatimusten selvittämien
- Sopiminen toimintamalleista ja yhteisten järjestelmärajapintojen määrittäminen

Käyttöönotto

Kortin käyttöönotossa on tunnistettu seuraavat vaiheet:

- Sopimukset kunnan, palveluntuottajan ja korttitoimittajan kanssa
- Korttijärjestelmän käytön koulutus
- Sopiminen raportointikäytännöistä ja -prosesseista
- Palvelukortin myöntäminen sekä asiakastietojen kerääminen ja kortin valmistaminen
- Asiakkaiden informointi ja perehdyttäminen

Jatkokehitys

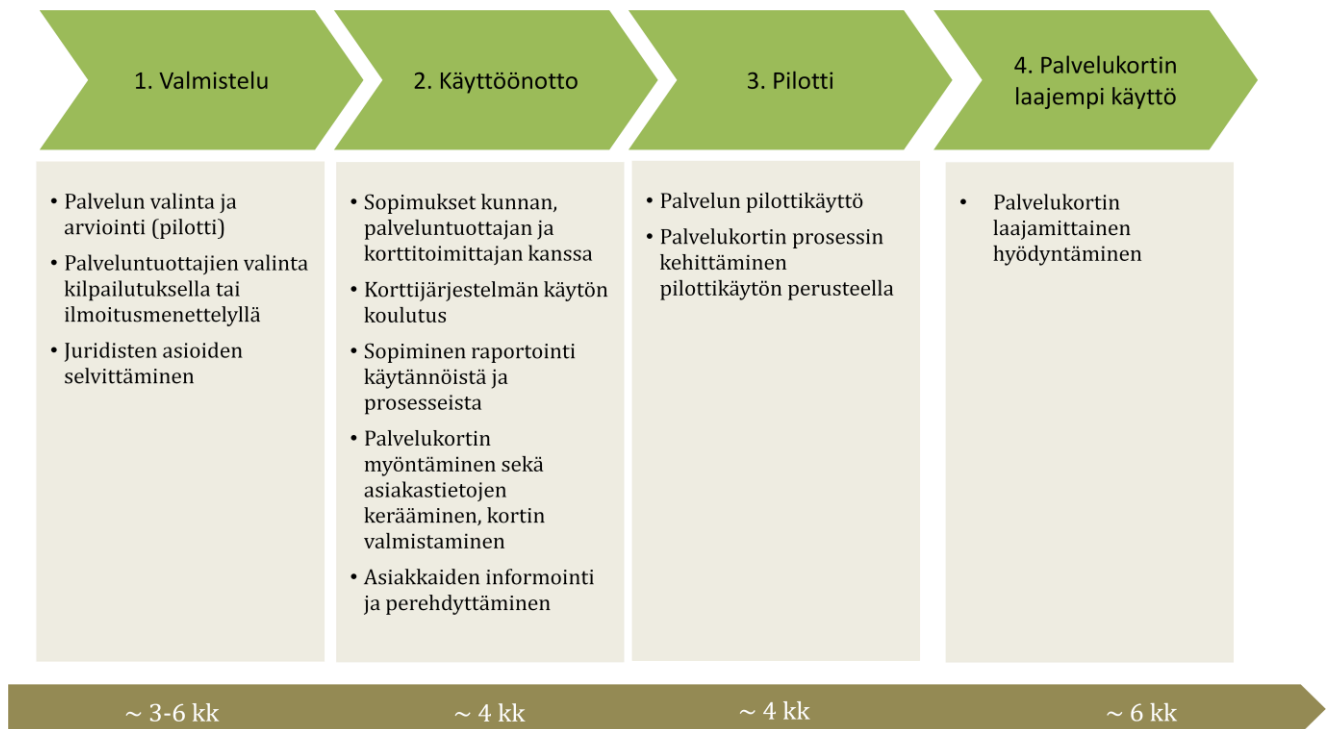
- Palvelun pilottikäyttö
- Palvelukortin prosessin kehittäminen pilottikäytön perusteella

Laajan käyttöönoton suunnittelu

- Palvelukortin prosesseja kehitetään pilottikäytön perusteella
- Palvelukortin laajamittainen hyödyntäminen

Roolit ja vastuut

Käyttöönottosuunnitelman laatimisen yhteydessä pyrittiin tunnistamaan karkealla tasolla eri osapuolten roolit ja vastuut suunnitelman läpiviemiseksi kunnassa.



Matriisissa on kuvattu palvelukortin käyttöönottoon liittyvät tärkeimmät vaiheet sekä esimerkinomaisesti eri osapuolten vastuut valmistelusta, päätöksenteosta sekä osallistumisesta. Roolit ja vastuut eri osapuolten välillä voivat vaihdella kuntakohtaisesti.

Huomioon otettavat näkökulmat

Laki palvelusetelistä

- Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.
- Palveluntuottajan asiakasrekisteristä tulee olla erotettavissa palvelusetelillä kunnan laskuun annetut palvelut ja asiakkaan itse maksamat palvelut.
- Sopimussuhde kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.
- Palvelusetelissä tulisi olla määriteltynä palvelun käyttäjä ja käyttötarkoitus sen varmistamiseksi, että palveluseteli ei ole vaihdettavissa toiselle

käyttäjälle tai palveluun , vaan sitä voi käyttää vain sellainen tietty henkilö /tai kotitalous), jolle se on myönnetty.

Kunnan päätettävissä on, myöntäisikö se palvelusetelit tulossidonnaisina vai tasasuuruksina. Kunta voisi päättää esimerkiksi tulossidonnaisen palvelusetelin käyttämisestä myös sellaisessa palvelussa, josta perittävä asiakasmaksu on asiakasmaksuasetuksessa säädetty tasasuuruiseksi. Vastaavasti se voisi myöntää tasasuuruksia palvelusetelitä palveluun, jossa asiakasmaksu on säädetty tasasuuruiseksi.

Rekisterinpitoon liittyvät veloitteet

Kunnan veloitteet, muun muassa:

- Henkilötietolaki
- Potilasasiakirja-asetus
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

Palveluntuottajan velvollisuudet, muun muassa:

- Palvelusetelilaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Potilasasiakirja-asetus
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä
- Henkilötietolaki
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta
- PCI DSS tietoturvastandardit
- Kauppiassopimus

Korttitoimittajaa sitovat lait, muun muassa:

- Luottolaitoksia koskevat lait ja säännökset (Finanssivalvonnan alainen)
 - PCI DSS tietoturvastandardit
 - Korttijärjestöjen säännöt
-

Riippuvuudet ja riskit

Alla olevassa taulukossa on listattu havaitut riskit ja haasteet liittyen palvelukortin käyttöönottoon ja toimintaan.

Riskit ja haasteet palvelukortin käyttöönotossa	
Rahaliikenne ohjautuu ulkopuolisen korttitoimittajan kautta	<ul style="list-style-type: none"> Kunnan tosiasialliset mahdollisuudet seurata ja kontrolloida palveluiden tuottajan toimintaa heikkenevät ja kunnan puuttuminen jälkikäteen epäkohtiin asiakkaan kannalta tehontota, jos asiakas on jo maksanut palvelusta.
Palveluketjukokonaisuus	<ul style="list-style-type: none"> Palveluketjun pirstaloituminen ja prosessin monimutkaistuminen sekä asiakkaan että kunnan kannalta
Palvelukortin väärinkäyttö	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukortin käyttäminen palveluun, johon hänelle ei ole myönnetty oikeutta
Raportointi ja seuranta haasteellista	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukortin saldon ja käytön seuranta: miten varmistetaan reaaliaikainen seuranta kunnan, palveluntuottajan ja asiakkaan kannalta. Korttitoimittajalta saatava raportointi ei vielä riittävä (vrt. palvelutyypin puuttuminen) Palveluntuottajan velvoittaminen raportointiin käyttöliittymän kautta nähdään vaikeana aloittaa Järjestelmä liittymäpinnat voivat koitua työlääksi Palveluntarjoajan velvoittaminen raportointiin ei vähennä kunnan työtä, jos raportointia ei saada automatisoitua ja liittymäpintoja rakennettua kuntien järjestelmiin.
Hankkeen venyminen	<ul style="list-style-type: none"> Hankkeen venyminen voi aiheutua esimerkiksi palvelukorttiratkaisun tarvittavasta kehityksestä ennen käyttöönottoa <i>tai kunnallisen päätöksenteon venymisestä.</i>

Muita huomioitavia näkökulmia palvelukortin käyttöönotossa

Palvelukortti ja verotus

Kunnalla on oikeus saada palautuksena palvelusetelin arvoon sisältyvä arvonlisävero. Kunnalla on myös oikeus saada valtiolta palautuksena yksityiseltä sektorilta ostetuista verottomista terveyden- ja sairaanhoitopalveluista sekä sosiaalihuoltopalveluista ns. piilevä arvonlisävero. Palautuksen suuruus on 5

prosenttia kunnan maksamasta palvelun ostohinnasta. (AVL 130§, 130a§). Ainoastaan suoraan palveluntuottajalle maksettu tuki tai avustus oikeuttaa laskennalliseen palautukseen, ja kunta menettää arvonlisäveron hyvityksen, jos palvelun maksaa joku muu kuin kunta itse. Palvelukorttia käytettäessä palveluntuottajalle maksaa korttitoimittaja, ja näin kunta menettää ko. hyvityksen.

Palvelukortin kustannukset

Seuraavat tunnistetut kustannuserät tulee huomioida palvelukortin käyttöönottoa ja transaktiokustannuksia arvioidessa:

- Palveluntuottajalle kustannukset koituvat kustannukset: maksupäätteen hankinta/vuokraus, provisio korttitoimittajalle
- Järjestelmäliittymät korttitoimittajan ja kunnan välillä