

Sitran selvityksiä 10

# Palvelusetelit

Esiselvitys käyttäjätarpeista

Eija Seppänen & Ville Tapio, Fountain Park Oy

SITRA

## Sisällysluettelo

Esipuhe	3
Aluksi	4
Palvelusetelijärjestelmän kuvaus	4
Yhteenveto esiselvityksen tuloksista	5
Käsitkartta ja raportin näkökulmat	6
Mahdollisuudet ja vahvuudet	7
Uhat ja heikkoudet	8
Käyttäjien näkökulma	9
Julkisen sektorin näkökulma	11
Palvelujen kehittämisen näkökulma	12
Terveydenhuollon näkökulma	13
Vanhustenhuollon näkökulma	14
Päivähoitopalvelujen näkökulma	16
Hammashoidon näkökulma	17
Esiselvityksen toteutus	18
Kansalaiset mukaan palvelusetelien kehittämiseen	19
Liity palvelusetelin kehitysyhteisöön!	20
-	

## Esipuhe

Koko Sitran toimintaa ohjaavana visiona on toimia hyvinvointia luovien ”systemisten muutosten” mahdollistajana. Sitran Kuntaohjelman näkökulmasta palvelusetelit ovat juuri tuollainen muutos.

Sitran kuntaohjelman palvelusetelihankeen tavoitteena on palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen kuntien sosiaali- ja terveystalouksissa. Tähän pyritään tekemällä konkreettisia toimenpiteitä, kokeiluja ja ratkaisuja kuntien kanssa, kuten sähköinen palveluseteli ja palveluseteliportaali.

Palvelusetelihankeen toisena tavoitteena on kansalaisten integroiminen palvelusetelin ja palveluittensa sovellettavuuden ja toimintamallien kehittäjiksi. Perinteinen viestintä, kuten Sitran selvityksiä sarja toimii palvelusetelihankeen toimenpiteiden, kokeilujen ja ratkaisujen yhtenä viestintäkanavana. Nämä selvitykset ovat saatavilla myös sähköisesti [sitra.fi/palveluseteli](http://sitra.fi/palveluseteli) sivustoilta. Kansalaiset voivat kommentoida ja tehdä ehdotuksia selvityksiä sarjan julkaisujen innoittamina näillä sivustoilla ja palvelusetelihankeen ympärille organisoidussa sosiaalisessa mediassa.

Sitran palvelusetelihankeen puolesta toivon näiden selvitysten kannustavan Sinua osallistumaan palvelusetelin kehittämiseen.

Kehitysjohtaja  
Tuomo Melin  
Kuntaohjelma  
Sitra

## Aluksi

Uusi palvelusetelilainsäädäntö astui voimaan 1.8.2009 ja sitä sovelletaan kuntien järjestämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

Kunta päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta sekä siitä, missä sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluseteliä käytetään.

Tämän esiselvityksen tavoitteena on luoda käsitys palvelusetelien käyttäjien ja potentiaalisten käyttäjien tarpeista, jotta nämä tarpeet voidaan ottaa huomioon palvelusetelijärjestelmää kehitettäessä.

Esiselvityksessä käytetyn materiaalin ovat tuottaneet kansalaiset, sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä kolmannella sektorilla työskentelevät henkilöt. Materiaali on koostettu Fountain Park Oy:n tietokannasta. Aineistoksi on valittu tekstimateriaalia, jossa vastaajat ovat käyttäneet käsitettä palveluseteli.

Aineisto on alkuperäisessä muodossaan. Sitaatit ovat vastauksia erilaisiin kansalaiskeskusteluihin. Pääsääntöisesti niissä on vahva tulevaisuusorientaatio. Sitaateista on poistettu kuntien ja organisaatioiden nimet. Palveluseteli-käsitettä käytettiin aineistossa yhteensä 96 kertaa. Raporttiin on tuotu kaikkiaan 71 sitaattia palvelusetelistä.

## Palvelusetelijärjestelmän kuvaus

Palveluseteli on tosite, jolla on tietty rahallinen arvo ja joka voidaan käyttää ai-noastaan tiettyyn tavaraan tai palveluun. Palveluntarjoaja on usein rajattu joukko yrityksiä. Palveluseteli voi olla esimerkiksi painettu seteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta sitoutuu maksamaan:

1. Asiakkaan eli palvelun käyttäjän yksityiseltä palveluntuottajalta palvelusetelillä **hankittavaksi määritellyt** palvelut.
2. Yksityiseltä palveluntuottajalta hankitut palvelut kunnan päättämään **palvelusetelin arvoon** asti.
3. Yksityiseltä, **kunnan hyväksymältä** palveluntuottajalta hankitut palvelut.

Palvelusetelijärjestelmän keskeiset toimijat ovat kunta, asiakas ja yksityinen palveluntuottaja.

## Yhteenveto esiselvityksen tuloksista

Aineiston perusteella palveluseteli nähdään hyvinvointia edistävänä ja joustavana palvelumallina, joka lisää kansalaisten valinnanvapautta ja keventää byrokratiaa.

Tärkeää palvelusetelimalissa on kansalaisen aktivointi omassa asiassaan. Sen nähtiin myös parantavan palvelujen laatua. Myös asiakkaan erityistarve voidaan paremmin ottaa huomioon.

Käyttäjien tarpeet löytyvät pääosin terveydenhuollon, vanhustenhuollon, päivähoito- palvelujen ja hammashoidon alueilta. Esille nousi myös erilainen virike-, liikunta- ja harrastustoiminta. Näkökulma on näissä asioissa usein ennaltaehkäisevä.

Valinnanvapaus nousee useimmin mainituksi palvelusetelin eduksi. Setelin käyttäjä voi itse määritellä palvelutarpeen ja tason. Palvelusetelit nähdäänkin useimmiten mahdollisuutena, harvemmin heikkoutena. Uhat ja heikkoudet liittyvät vastauksissa kotihoitopalvelujen organisointiin, pienten paikallisten palveluyrittäjien toimintakykyyn, syrjäalueilla asuvien palvelemiseen sekä ostopalvelujen kalliimpaan hintaan.

Palvelusetelijärjestelmän avulla on mahdollisuus panostaa erilaisiin, joskus hyvin räätälöityihin, palveluihin. Palvelujen ostajille tärkeää on oma valinta, palveluntuottajan tuttuus sekä myös vaihtamisen vapaus.

Vastaaajat tunnistavat myös tehostamisen ja säästämisen tarpeet sosiaali- ja terveysalan palvelujen järjestämisessä. Palveluseteli mahdollistaa kevyemmän kuntapalvelujen rakenteen. Priorisoinnin puolesta puhutaan myös.

**Terveydenhuollon** ohjenuorana on hyvä ja kattava terveydenhuolto henkilön iästä, asemasta ja sijainnista riippumatta. Palvelusetelijärjestelmä voi tuoda terveydenhuoltoon joustavuutta ja se mahdollistaa kohdistamisen haluttuihin toimintoihin. Tärkeää on myös ennaltaehkäisy sekä syntyneiden hoitojonojen purku.

**Vanhustenhuolto** kasvavana ja monisyisenä alueena on otollinen kohde palvelusetelijärjestelmän kehittämiseksi. Alue sisältää paljon mahdollisuuksia, mutta myös tunnistettavia uhkia tai heikkouksia. Osa pystyy ottamaan palvelusta täyden hyödyn, mutta osa voi jäädä täysin ilman palvelua. Haasteena on siis palvelujen kohdistaminen ja mitoittaminen.

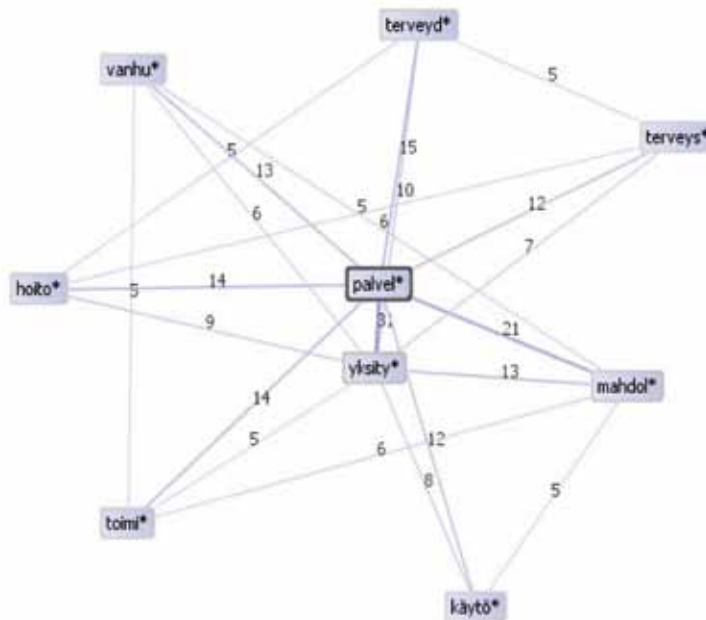
**Päivähoitopalveluja** palveluseteleiden odotetaan rikastavan ja monipuolistavan. Vastaaajat odottavat erityisesti tarpeiden – pysyvien ja muuttuvien – huomioonottamista.

**Hammashoidossa** palvelusetelien hyödyntäminen mahdollistaa hoitoon pääsyn kaikille, nopeuttaa hoitoon pääsyä sekä antaa mahdollisuuden hoitopaikan valinnalle. Kunnan näkökulmasta palvelusetelijärjestelmä voi toimia myös joustavana varaventiilinä julkisen puolen kysyntäpaineissa.

## Käsitekartta ja raportin näkökulmat

Tätä raporttia varten kertyneet yksittäiset näkemykset ja ideat palveluseleleistä jaettiin ehdotusten mukaan tekstisisältöjen samankaltaisuutta automaattisesti tulkitsevalla ohjelmistolla.

Palveluseteli liitetään käsitteenä useimmiten käsitteeseen yksityinen. Toiseksi palveluseteli liittyy käsitteeseen terveys. Muita avainsanoja ovat vanhus/vanhukset, hoito/hoitaminen ja mahdollisuus.



**Kuva:** Aineisto analysoitiin automaattisesti tekstin sisältöä ja asiayhteyksiä tulkitsevalla ohjelmistolla.

Raportin sisältö noudattaa osin käsitekartan tuloksia. Numerot avainsanojen välillä kertovat siitä, monessako ehdotuksessa on käytetty kyseisiä avainsanoja.

Ensimmäisenä raportissa käsitellään yleisesti esitetyt palvelusetelien mahdollisuudet ja vahvuudet ja tämän jälkeen niiden uhat ja heikkoudet. Toiseksi käsitellään palveluseleitä kansalaisen ja julkisen toimijan näkökulmista. Kolmanneksi katsotaan tarkemmin toimintokohtaiset näkemykset. Sitaateissa on piirteitä, jotka sopivat useammankin pääotsikon alle. Jokainen sitaatti esiintyy kuitenkin vain yhden kerran.

## Mahdollisuudet ja vahvuudet

Palveluseteli mahdollistaa palvelun käyttäjän oman aktivoitumisen asiassaan. Myös asiakkaan erityistarve voidaan paremmin ottaa huomioon.

### **Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

kotihoito, kuljetuspalvelut, kotisairaanhoido, liikunta-, harraste- ja kulttuuripalvelut, avohoito, omaishoito.

#### ***"Kuntien palvelutasoa parannetaan***

*isommassa kokonaisuudessa tuotettaviksi, mahdollisuus valita yksityissektorin, julkisen ja järjestöjen tuottaman palvelun välillä on joustavaa vrt. palvelusetelit. Rajat erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä on poistettu. Vain palvelun tasolla on väliä. Kotihoitoa saa tulevaisuudessa hyvin ja kotona hoitamista tuetaan erilaisin toimin ja välinein."*

#### ***"Hyvinvointi vaatii myös verotusta.***

*ratkaisulla takaamme myös "vähäosaisten" arvokkaan elämisen yhteiskunnassamme. Verotustamme voimme alentaa järkeistämällä toimintojamme. Palvelusetelit mahdollistavat valitsemaan erilaisia palveluja kunkin toiveiden mukaisesti."*

#### ***"Jokin palvelusetelityyppinen kuljetustuki,***

*joka kelpaisi takseihin ellei paikallisliikennettä enää olisi. Tätä kuljetustukea voisi käyttää erilaisiin asiointimatkoihin. Lankapuhelinliikenne on vähenemässä koko ajan haja-asutusalueelta, joten erilaisten langattomien tietoliikennetukien kehittäminen ja laajentaminen on tärkeää, jotta asukkaat voisivat hoitaa arkipäiväisiä asiointiaan pankkiin, eri viranomaisiin ja palveluihin. Erilaisten erityispalveluiden tarjontaa nyky menetelmiä hyväksikäyttäen on ennakkoluulottomasti etsittävä ja kehitettävä."*

#### ***"Joustavia ja yksilöllisiä palveluita***

*Kunnalliset palvelut ovat kovin joustamattomia. Palvelusetelit, yksityisen hoidon tuki tai vaikkapa kotisairaanhoido ovat esimerkkejä tavoista, joilla palveluihin saadaan joustoa ja yksilölle vaikutus- ja valinnanmahdollisuuksia."*

#### ***"Terveydenhoito, tukitoimet, palvelut, liikkuminen, kuntoutus,***

*Kaupungin on vastattava kaikkiin haasteisiin joko itse tekemällä tai ostopalveluina. Kuitenkin tason on oltava hyvä! Erilaisia palveluseleitä ja seniorikortteja on hyvä olla joilla voi hankkia mieleisiä palveluita ja sieltä mistä itse haluaa. Kokonaisvastuu palveluiden tuottamisesta jäisi kaupungin hoteille."*

#### ***"Ihmisiä voisi kannustaa liikkumaan***

*esim. palvelusetelin käytön huomattavalla laajentamisella. Näin voitaisiin kenties edesauttaa yksityisrahoitteisten liikuntapaikkojen rakentamista. Ainakin oma kuntani on niin köyhä, ettei kunnalla ole mitään mahdollisuuksia rakentaa esim. uimahallia, jalkapallohallia, jäähallia, monitoimihallia jne. Kenties kuntamme lähikuntiin verrattaessa terveydenhoitomenot ovat huomattavasti korkeampia juuri (liikunta)harrastusmahdollisuuksien vähäisyydestä, ja siten ihmisten vähäisemmän liikunnan takia. Luonnollisesti on lajeja, joissa ei tarvita erityisiä suorituspaikkoja, esim. sauvakävely, mutta kaikkia se ei kiinnosta."*

#### ***"Muistettava, että ihminen ei elä***

*ainoastaan leivästä, kulttuuripalveluita ei saa unohtaa ja aliarvioida myöskään kunnallisessa palvelutuotannossa"*

**”Sosiaalisesti hyvinvoiva ja vastuullisesti vapaa kunta**

Panostus ennaltaehkäiseviin, ruohonjuuritason sosiaali- ja terveyspalveluihin tuottaa hyvinvoivia ja tyytyväisiä kuntalaisia. Tällaisia rakenteita ovat mm. kotipalvelu, omaishoidontuki, avohuollon innovatiiviset palvelut ja perheiden tukeminen tilanteessaan. Kuitenkaan julkisella sektorilla ei tulisi olla ”monopolia” sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tätä voidaan korjata mm. palvelusetelijärjestelmää kehittämällä ja ottamalla kolmas sektoria mukaan hyvinvointitalkoisiin. Kunnan tulee tarjota kuntalaisilleen mahdollisimman joustavia palveluita, joista he voivat valita itselleen parhaiten sopivat. Näin kunta lisää kuntalaistensa vapautta päättää palveluntarjoaja, mutta kuitenkin kantaa päävastuun palveluiden rahoittamisesta.”

**”Kuntalaislähtöinen kunta**

Vahvasti muuttovoittoinen kuntamme asettaa uusia haasteita päätöksenteolle. Palveluorganisaation tulee palvella nyt ja tulevaisuudessa kuntalaista. Kaikessa päätöksenteossa on otettava huomioon kuntalaisten tarpeet ja organisaatiolähtöinen ajattelumalli pitää vihdoin kääntää kuntalaislähtöiseksi. Haluan olla ajamassa koko Hämettä kattavaa palveluseteliä - kunta, seutukunta ja maakunta tulee olla yhtä ja samaa palvelualueita hämäläisille. Tämä myös mahdollistaa aidon palvelutarjonnan kehittymisen kunnallisesti, seutukunnallisesti kuin yksityisillä sektoreilla.”

## Uhat ja heikkoudet

Palvelusetelit nähdään useimmiten mahdollisuutena, harvemmin heikkoutena. Uhat ja heikkoudet liittyvät vastauksissa kotihoitopalvelujen organisointiin, pienten paikallisten palveluyrittäjien toimintakykyyn, syrjäalueilla asuvien palvelemiseen sekä ostopalvelujen kalliimpaan hintaan.

**Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:** terveydenhoito, laboratorio-  
käynnit, päivähoido, vanhustenhoito, hammashoito

**”Palvelusetelit**

Palveluseteleiden käyttö ei ratkaise ongelmia kun kovin usein kaikkea toimintoa ei kuitenkaan saada ulkoistettua. Setelit teettävät kotihoidossa työtä esimiehillä melko runsaasti, samoin meille jää hoidettavaksi lääkäripalveluita, labraa jne eli kustannuksia ja työtä.”

**”Palvelusetelit**

on mitoittettava tarpeen ja kustannusten mukaan, jotta niistä on oikeasti hyötyä.”

**”Eriarvoisuus kasvaa markkinoilla**

Julkisen vallan lisääntyvä vetäytyminen palvelutuotannosta ja siirtyminen vain jonkinlaiseksi vähimmäispalvelujen ostajaksi muuttaa koko palvelurakennetta ja sosiaalista kulttuuria. Tämä vauhdittaa yhteiskunnan jakaantumista ja eri sosiaaliryhmien eriytymistä toisistaan. Sosiaalisten ja alueellisten erojen aktiivinen lisääminen rapauttaa lopullisesti pohjoismaisen universaalimallin. Julkiset peruspalvelut rapautuvat vähäosaisten palveluiksi ja keskiluokka ostaa verovaroin subventoidut palvelut markkinoilta ja suppea kuohukerma hankkii rahalla vaurautensa merkiksi omat luksusluokan palvelut. Eriytyminen koskee koko väestöä kehdestä hautaan, päiväkodista ja koulutuksesta, vanhainkotiin ja kappeliin saakka. Vrt. monikanavainen terveydenhuolto ja sairastamisen sosioekonomiset erot. Talouden merkitys ylikorostuu entisestään sosiaalipalvelujen hankinnassa. Pienet kotimaiset palvelutuottajat ostetaan pois markkinoilta tai ne kuolevat näennäisessä kilpailussa ja vallitsevaksi tulee ylikansalliset palvelutuottajat. Syrjäalueilla mummut huhuilevat voimattomina palvelusetelit essun taskussa.”



**”Terveydenhuolto**

*Hoitotakuu on typerin päätös, mitä suomalaisessa terveydenhuollossa on viime vuosina tehty. Erityisesti hammashuollon puolella tilanne on surkea. Helsingissä jonojen purku palveluseleiden avulla on paljastanut, että monilla terveyskeskusjonoissa olevilla ei ole mitään kiireellistä asiaa hammaslääkärille, vaan kyse voi olla esim. hammaskorujen kiinnittämisestä. Osa palveluseleleistä on jäänyt jopa käyttämättä. Työ terveyskeskuksissa on muuttunut hektiseksi ja työtehtävät yksipuolisiksi, minkä vuoksi terveyskeskuksiin on vaikea löytää työntekijöitä. Ja ennen kaikkea ne, jotka hoitoa tarvitsivat ja joilla ei ole varaa mennä yksityiselle puolelle, eivät pääse hoitoon.”*

**”Sinänsä säästöjen toteuttaminen helppoa,**

*jollei ajatella asiakkaita. Vähennetään avoimna olevat vakanssit, ei oteta eläkkeelle lähtevien, irtisanoutuvien tai työvapaalla olevien tilalle ketään. Ostopalvelut ja palvelusetelillä tuotettavat palvelut tulevat huomattavasti kalliimmiksi kuin omalla toiminnalla tuotettu kotihoito. Tämä näkyy toiminnallisen tilinpäätöksen käyntihinnassa.”*

## Käyttäjien näkökulma

Valinnanvapaus nousee useimmin mainituksi palvelusetelin eduksi. Setelin käyttäjä voi itse määritellä palvelutarpeen ja tason.

**Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

lähipalvelut, virike- ja harrastustoiminta, kerhot, kuntoutus, kuljetustuki, päivähoito, koulupalvelut, terveystyö, hoivapalvelut, hammashoito, kuntarajojen ylittäminen.

**”Palvelua seteleillä**

*Kuntalaisen valinnan mahdollisuuden lisäämiseksi tulee kehittää rohkeasti palvelusetelijärjestelmää.”*

**”Onnellinen elämä**

*Ihmisellä on syytä olla tervettä itsekkyyttä, pyrkimystä omaan ja läheistensä onneen. Tätä ei voi kunta turvata, mutta se voi edesauttaa ratkaisuilleen sitä. Palvelusetelimalli on paras keino tähän.”*

**”Terveydenhoito, tukitoimet, palvelut, liikkuminen, kuntoutus**

*Haluaisin, että tukiverkosto toimisi. Saisin tarvitsemiani terveydenhoitopalvelut lääkäri, ksh, hammaslääkäri ym mahdollisimman läheltä asumispaikkaani ja minulla olisi mahdollisuus osallistua myös kodin ulkopuoliseen elämään esim kerhotoiminta, kuntoutus ym viriketoiminta, saisin käyttää ”palveluseleitä” hankkiessani itselleni tarvitsemiani palveluita ja kuljetustuki toimisi.”*

**”Palvelusetelit muuttivat elämäni joustavaksi**

*Kuntani huolehtii palvelujen järjestämisestä yhdessä naapurikuntien kanssa. Saan palvelusetelit (virtuaaliset), joiden avulla voin valita minun kannaltani parhaimmat päivähoito-, koulu- ja terveydenhuoltopalvelut, samoin kuin vanhempani hoivapalvelut.”*

**”Valinnanvapaus**

*Palveluseteli antaa mahdollisuuden valita se palvelu, joka parhaiten itselle sopii.”*

**"Valinnan vapaus**

*Palvelusetelit ja asiakaskohtaiset "palvelumäärärahat" jne."*

**"Valinnanvapaus lisääntyy**

*Palvelusetelin turvin voi ostaa tarvitsemansa palvelun sopivaksi katsomastaan paikasta. Yksityisten palvelujen käyttö sitä myöten lisääntyy. Vaikka kotona asuminen mahdollistuu pitkälle vanhuuteen, tarvitaan vapaa-ajan kokoontumistiloja, klubitaloja, "pubeja"..."*

**"Tervetuloa uusi kuntalainen kuntaamme**

*Kuntamme palveluorganisaatio hiotaan tämän päivän ja tulevaisuuden kuntalaisen parhaaksi. Päivähoidon vaihtoehdot, sekä muun palvelutarjonnan monipuolisuus rakennetaan omalla, yhteisellä ja yrittäjien palveluilla - ja toivottavasti joskus maakunnallisella palvelusetelillä."*

**"Julkisten palvelujen täytyy olla käyttökelpoisia**

*Ei ole mitään järkeä tuottaa niin huonolaatuisia julkisia palveluja, ettei niitä viitsi käyttää. Se se vasta on kallista veronmaksajalle kun joutuu maksamaan ensin julkiset palvelut muille ja sitten vielä samat palvelut itselle yksityisillä. Voitteko jotenkin edistää sellaista kehitystä, jossa esim palvelusetelitä otetaan käyttöön. Vähän varakkaammat voivat sitten itse päättää paljonko omaa rahaa laittaa palvelusetelin (minimin) päälle."*

**"Valinnanvapaus takaa laadun**

*Kuntalaisilla tulisi olla suurempi vapaus palveluiden tuottajien valitsemiseen, esimerkiksi palvelusetelien kautta. Valinnanvapaus pitää laadun korkealla, kukaan ei käytä huonoa palvelua, jos parempaa on saatavilla."*

**"Asiakkaan valinnanmahdollisuuksien lisääminen palveluihin**

*Kuntalaisella ei käytännössä ole mahdollista itse päättää esim. terveydenhoitopalveluistaan. On käytettävä omaa terveyskeskusta ja sitä kautta ohjautuvaa muuta sairaanhoitoa. Miksei voida ottaa käyttöön palveluseteliä, joka kourassa kuntalainen voisi mennä mihin tahansa terveyskeskukseen tai yksityiselle terveysasemalle. Jonot lyhentyisivät ja asiakkaat olisivat tyytyväisempiä."*

## Julkisen sektorin näkökulma

Vastaajat tunnistavat myös tehostamisen ja säästämisen tarpeet sosiaali- ja terveysalan palvelujen järjestämisessä. Palveluseteli mahdollistaa kevyemmän kuntapalvelujen rakenteen. Priorisoinnin puolesta puhutaan myös.

### **Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

kotihoito, lasten päivähoido

#### ***"Äyri kohdallaan - palvelut paikallaan***

*Veroäyri pienenee, kunnallisten palvelujen tuotannossa käytetään palveluseteleitä + hyvää ohjeistusta näiden käyttämiseen."*

#### ***"Sosiaalitoimenasioita voidaan hallitusti ulkoistaa,***

*käyttää ostopalvelua sekä palveluseteleitä jne. Kaikkinainen luovuus on kunnallispolitiikasta ollut kateissa laitosten ja kunnan tuottamien palvelujen ensisijaisuuden kaudella."*

#### ***"Eryteisesti sosiaali ja terveyspalveluiden rakenne ei toimi.***

*Kuntien taloudet eivät kestä nykyistä rakennetta. Jotain rakennemuutosta tarvitsisi tehdä. Joku kotihoidon palveluseteli."*

#### ***"Palveluita mutta harkiten!***

*Palveluja joita nyt tuotetaan pääosin yhteiskunnan toimesta ja kalliilla, pitää yhä enemmän priorisoida ja tuottaa tarvittaessa palvelusetelien kautta, yksityisen sektorin avulla."*

#### ***"Lasten päivähoidon palveluseteli ja kotitalousvähennys***

*Kunnalle on edullisempaa, jos lapset ovat yksityisessä päivähoidossa. Kunnat antakoon normeja vastaavat palvelusetelit ja kotitalousvähennyksellä avitetaan normeja korkeampia maksuja."*

#### ***"Jokainen vastuussa itsestään ja toisistaan.***

*Lisää valinnanvapautta esim. palvelusetelin muodossa. Julkisen terveydenhuollon ostettava palveluita yksityisiltä elleivät kykene tuottamaan itse riittävästi. Jokainen ylimääräinen sairauslomapäivä leikkausta odotellessa lisää kustannuksia työnantajalle; työntekijän sairauslomapalkkaa ja sijaisen palkkaaminen."*

## Palvelujen kehittämisen näkökulma

Palvelusetelijärjestelmän avulla on mahdollisuus panostaa erilaisiin, joskus hyvin räätälöityihin, palveluihin. Palvelujen ostajille tärkeää on oma valinta, palveluntuottajan tutuus sekä myös vaihtamisen vapaus.

### **Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

siivouspalvelut, kodinhoito, palvelut ulkomailla.

#### ***”Terveyspalvelut***

*Syntyä tilaa terveysalan yrittäjille, mikäli palveluseteleitä otetaan käyttöön.”*

#### ***”Edistetään ”villiä” palvelutoimintaa, joka ei ole myytävissä***

*Täytyy huolehtia siitä, että järjestökentästä löytyy jatkossakin auttajia myös niille ihmisille, jotka tulevat ilman kunnan palveluseteliä, ostopalvelusopimusta tai vastaavaa pyytämään apua.”*

#### ***”Yritystuet***

*yrittäjyyteen kannustaminen, palvelusetelit yksityissektorin palvelujen hankkimiseksi, ”yrittäjyys ei ole kunnalta pois”*

#### ***”Kunnan pitää huolehtia,***

*että palveluja tarvittaessa tuetaan esimerkiksi palveluseteleillä, mutta kunnan työntekijöiden ei tarvitse siivota yhtään asuntoa tms.”*

#### ***”Yritystoiminta alalla lisääntyy***

*Yhä useampi hyödyntää yksityisen palveluntuottajan palveluja. Työelämässä on totuttu saamaan nopeasti hoitoa yksityisiltä lääkäriasemilta. Jäädessään eläkkeelle myös suuret ikäluokat hakeutuvat mieluummin yksityiseen hoitoon, jos vain mahdollista. Palveluseteleiden käyttö lisääntyy. Ihmiset haluavat yksilöllisempää palvelua ja heillä on tarve valita, mistä he hankkivat hoitonsa.”*

#### ***”Strateginen kumppanuus***

*Yksityisten terveys- ja hyvinvointipalveluiden liiketoiminta on yhteistoimintasuhde, jota toteutetaan esim. palveluseteleillä, ostopalvelusopimuksin, ulkoistusten kautta. Tämä ei ole kuitenkaan varsinaista strategista kumppanuutta.”*

#### ***”Kansainväliset yhteydet lisääntyvät,***

*palveluja haetaan entistä enemmän myös Suomen rajojen ulkopuolelta palvelusetelin turvin.”*

## Terveysthuollon näkökulma

Terveysthuollon ohjenuorana on hyvä ja kattava terveysthuolto henkilön iästä, asemasta ja sijainnista riippumatta. Palvelusetelijärjestelmä voi tuoda terveysthuoltoon joustavuutta ja se mahdollistaa kohdistamisen haluttuihin toimintoihin. Tärkeää on myös ennaltaehkäisy sekä syntyneiden hoitojonojen purku.

### **Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

akuutti sairaanhoito, nopea työkyvyn palauttaminen (pääsy leikkauksiin), apteekkipalvelut, erikoissairaanhoidon palvelut, terveystpalvelut

#### **"Terveysthuollon murroksessa, tasapuolisuutta turvaamassa.**

*Elämme jonkinlaista murrosvaihetta terveysthuollon osalta. Poliittisia kannanottoja tarvitaan ja selkeää suuntaa tähän merkittävään yhteiskuntamme hyvinvoinnin mittariin. Olemme suomalaisina voineet olla ylpeitä kattavasta ja toimivasta terveysthuoltojärjestelmästä. Tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus olkoot tulevaisuudessakin terveysthuoltomme tunnusmerkkejä. Julkinen terveysthuolto tarvitsee tukea. Ressurssipula on valtava ja toiminnan byrokraattisuus hämmentää. Yksityisen terveysthuollon kasvun tukeminen ja poliittisella päätöksenteolla vaikuttaminen tähän, niin että myös yksityiset terveystpalvelut olisivat useamman saatavilla, tuloeroista riippumatta. Jokainen kansalainen on oikeutettu hyvään ja kattavaan terveysthuoltojärjestelmään. Rakenteelliset muutokset, työvoiman säilyttäminen oman maan rajojen sisäpuolella ja tulevaisuuskuva hahmottaminen ts. tosiasioiden hyväksyminen (väestö ikääntyy ja palvelujen tarvitsijoiden määrä myös erikoissairaanhoidon piirissä kasvaa). Yhteistyö julkisen ja yksityisen terveysthuollon välillä, palveluseteli on yksi mahdollisuus."*

#### **"Terveysthuoltoon järjeä**

*Palveluseteleitä yksityisen puolen käyttöön, joustavuutta ja yrityshenkisyyttä jollain tavalla julkiseen puoleen."*

#### **"Palvelujen ostoa, lisäämällä**

*Palvelujen ostoa käyttäessä ttt:n laskuissa esim apteekki annettaisiin palveluseteli minkä arvoisena asiakas voi ostaa kyseistä palvelua."*

#### **"Palvelusetelien käyttöönottoa pitäisi laajentaa**

*Kaupungin tulee tarjota palveluseteleitä laajasti kuntalaisten käyttöön siinä tilanteessa, että kunta ei kykene tarjoamaan itse laadukkaita ja nopeita palveluita kuntalaisille. Tämä tulisi laajentaa esimerkiksi terveysthuoltosektorille. Kuntalaisille pitäisi tarjota palveluseteli esimerkiksi silloin, jos oma päivystyspoliklinikka ei kykene antamaan hoitoa tarvitsevalle päivystysaikaa kahden tunnin sisällä. Tällöin potilas saisi ajanvarauksesta osoitteen yksityiselle vastaanotolle, jonne kunta toimittaisi vastaavan palvelusetelin yksityisvastaanoton hoitoveloituksen kattamiseksi. Asiakas maksaisi ai-noastaan terveystkeskusmaksun suuruisen summan hoidostaan yksityisellä lääkäriasemalla. Järjestelmä perustuu tietenkin yksityisten päivystysasemien kilpailutukseen."*

#### **"Hoitojonot purettava!**

*Leikkauksissa ja erityisesti kunnallisessa hammashuollossa jonot luvattoman pitkät. Kun esimerkiksi potilaalle aloitetaan juurihoito, se vaatii useamman käynnin lyhyen ajan sisään, ensimmäisen ja toisen hoitokerran välillä voi olla jopa 3 kuukautta, tällöin usein potilaan tila huononee ja lievemässä tapauksessa se hammas menetetään. Palvelusetelien käyttöönotto yksityiselle sektorille ratkaisu ja se Kelan korvaustaksa päivitettävä, se on 80-luvun lopulta, eikä vastaa nykykustannuksia. Samoin lonkka- ja tekonivelleikkauksiin on pitkä jono."*

**”Parempia palveluja; seteleitä käyttöön**

*Esim. terveyssektorilla laajasti käyttöön palvelusetelit, jotta voidaan hyödyntää yksityispuolen osaaminen, investoinnit ja resurssit.”*

**”Julkinen terveydenhuolto**

*hoitoonpääsy, palvelusetelit, yksityislääkäreiden käyttöä varten, sairaaloiden avaaminen yksityissektorille virka-ajan jälkeen.”*

## Vanhustenhuollon näkökulma

Vanhustenhuolto kasvavana ja monisyisenä alueena on otollinen kohde palvelusetelijärjestelmän kehittämiseksi. Alue sisältää paljon mahdollisuuksia, mutta myös tunnistettavia uhkia tai heikkouksia. Osa pystyy ottamaan palvelusta täyden hyödyn, mutta osa voi jäädä täysin ilman palvelua. Haasteena on siis palvelujen kohdistaminen ja mitoittaminen.

**Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

vanhusneuvolat, omaishoito, kotihoito, omahoitaja, virike- ja harrastetoiminta, palvelut ulkomailla, vanhustenhuollon moniosajaajat, hoidon laatu, vaikuttaminen ja kuulluksi tuleminen omassa tai läheisen hoidossa.

**”Omaishoidon kehittäminen**

*Omaishoitoa tarvitaan sekä lapsiperheissä, nuorten perheissä, työikäisten ja vanhusten perheissä. Tutkimustiedon mukaan, kun omaishoitoperheelle on tehty yksilöllinen räätälöity palvelusuunnitelma ja palvelujen saanti turvataan, pärjäävät perheet pidempään omassa kodissaan ja laitoshoidon siirtyminen pitkittyy. Tällä on todettu saatavan säästöä noin 5000 euroa/perhe/vuosi kuntatalouteen (Vanhustyön Keskusliitto). Omaishoitoon panostaminen edellyttää systemaattista ohjausta ja neuvontaa sekä omaishoitajille että hoidettaville terveydenhuollosta alkaen. Omaishoitajat, jotka tunnustavat kuntouttavan työotteiden edut, pystyvät kotioloissa tukemaan hoidettavansa toimintakykyä. Omaishoitajien vapaapäivien ja lomien järjestämiseen tarvitaan.”*

**”Sosiaalinen lähityö,**

*kuten omien lasten tai sukulaisten hoitaminen, nousee arvossa ja siitä maksetaan paremmin. Vanhusten hoidossa on käytössä palveluseteli, jolla vanhus saa ostaa palvelunsa mistä haluaa. 100 000 vanhusta muuttaa ulkomaille perustettuihin suomenkielisiin palvelukyliin.”*

**”Palveluseteli vanhusten kotihoitoon**

*Palvelusetelijärjestelmä vanhusten kotihoidon ostoon yksityisiltä ja kolmannen sektorin toimijoilta siten, että kaupungin asiakaspalvelu arvioi palvelutarpeen ja sen myötä saatavan setelin suuruuden. Mahdollisesti huomioidaan myös maksukyky, jotta vanhus ei joudu palveluja ostaessaan myös sosiaalitoimiston asiakkaaksi. Setelijärjestelmään siirryttäessä kaupungin ei enää tule kilpailuttaa eri alueiden kotihoitoa. Kotihoito omana tuotantona pikku hiljaa hiipuu, kun työntekijät siirtyvät töihin yrityksiin tai perustavat omia. Lopputuloksena asiakaspalvelu paranee, kun asiakas voi myös itse vaikuttaa palveluun eikä toimintaa sanele hallinnolliset ohjeet, työntekijöitten palkkaus paranee ja työmotivaatio kasvaa.”*

**”Kotipalvelujen riittävyys omahoitajamallia toteuttaen**

*Ajoissa kartoitetaan kotona asumisen mahdollisuus ja palvelujen tarve.”*

**"Omaishoitoa Vanhusten palvelutaloja pitäisi rakentaa lisää.**

Koska kotipalveluja ei työntekijöiden vähyden vuoksi voida paljon lisätä, palvelutalot ovat ratkaisu. Palvelusetelit ovat myös hyvä systeemi, jo vanhus tajuaa vielä oman tilansa. Siksi vanhuseuvola olisi mainio arviointi- ja avunsaantipaikka."

**"Profiloidut palvelut yksityisen sektorin avulla**

Eläkeläisten palveluasumisessa voidaan hyödyntää palveluseteljä. Kysyntä luo uudenlaisia palveluasumisen muotoja, jotka keskittyvät esimerkiksi harrastusmahdollisuuksien ympäristöön."

**"Vanhustenhuolto, kulttuuripalvelut, ympäristö/turvallisuus**

Vanhustenhuoltoon todellisia vaihtoehtoja, palvelusetelit käyttöön. Keskityttävä päätoiminta nihin vanhuksiin jotka eivät itse kykene kantamaan vastuuta itsestään esim. muistihäiriöiset ja mielenterveys ongelmia potevat."

**"Vanhuksien kotona asumista kannustettava riittävällä kotipalveluilla**

(toteutuu omassa kunnassamme, kodinhoitajat tuttuja ja pidettyjä, ei toivota laajaa "kiertoa" tekijöiden kesken), palvelusetelin käytöllä mahdollistetaan tulevaisuudessa kunnan ja henkisen virkeyden ylläpitämiseksi ostettavia palveluita."

**"Toivoisin päätyväni vanhana palmusaarelle hoitoon**

miksi tuodaan hoitajia tänne, miksi ei anneta vanhuksille palveluseteliä, jolla he pääsevät hoitoon "toiselle puolelle maapalloa"!"

**"Vanhuksien kotihoito**

Vanhuksien kotihoitoon ja kuntoutukseen satsattava. Toimiva palveluseteli käyttöön ja palvelut saataville. Vanhus voi toimia hyvin tuettuna myös omassa kodissaan, jos terveyttä riittää. Palvelut oltava joustavia ja monialaisia. Moniosaavat ihmiset koteihin joustavin menetelmin. Jokaiseen työhön ei tarvita erilaista ihmistä."

**"Vanhusten paratiisi**

Vanhuksille mahdollisuuksia asua kotona mahdollisimman pitkään. Kehitetään eriasteisia palveluja joista oltaisiin valmiita maksamaan tulojen mukaan. Tällä hetkellä sinun pitää olla todella huonokuntoinen tai iäkäs saadaksesi kaupungin palveluja. Yksityisiltä ei uskalleta tilata palveluja koska "niistä ei koskaan tiedä". Jos yrittäjät olisivat mukana kaupungin hallinnoimassa verkostossa, palvelut riittäisivät halukkaille ja niitä uskallettaisiin hankkia. Tai sitten kaupunki voisi tarjota palveluseteliä, jolla voisi hankkia kotiin apua. Palveluseteleissä olisi omavastuuosuus tulojen mukaan."

**"Eläkeläisille ilmaisia kulttuuri- ja liikuntalippuja**

Verokevennyksillä ei saada juuri eläkeläisten tuloja nousemaan, joten kunnan on tarjottava muunlaisia palveluja eläkeläisille. Erilaisiin kulttuuri- ja sosiaalitapahtumiin "palvelusetelitä", liikuntasetelit kannustamaan eläkeläisiä liikkumaan (uimaliput, kuntosaliput, jumppaliput)."

**"Luodaan turvallinen hoitajasuhde**

muutaman työntekijän kanssa. Riittävät intervallijaksot jos ei kotiin voida palveluja järjestää. Omaishoitajan tukeminen ja verottoman korvauksen maksaminen rahana tai palvelusetelinä."

**"Siirrytään laitosvaltaisesta ikäihmisten hoidosta valintaan**

Siirrytään laitosvaltaisesta ikäihmisten hoidosta aitoon valintaan ja mahdollisuuksiin vaikuttaa hoitoon. Tuettua palveluasumista, kotihoidon tukea ja palvelusetelitä."

## Päivähoitopalvelujen näkökulma

Palveluseleiden odotetaan rikastavan ja monipuolistavan päivähoitopalveluja. Vastaajat odottavat erityisesti tarpeiden "pysyvien ja muuttuvien" huomioonottamista.

### **Käyttäjien tarpeet alla esitetyissä sitaateissa:**

sairaalan lapsen hoito, kotiapu, lyhytaikainen hoito, vanhemmuuden tuki, yli kuntarajat ylittävät hoitopalvelut, sairaalan lapsen hoito, juridiset asiantuntijapalvelut

#### **"Voitaisiin käyttää palveluseleitä**

*esim. pienten lasten perheissä lasten sairaustapauksissa eikä vain vanhustenhuollossa. Eli palataan entiseen vanhaan käytäntöön että lapsen äkillisissä sairaustapauksissa voi saada kotiapua kunnalta maksua vastaan."*

#### **"Päivähoitopalveluihin palveluseteli**

*Emme ole samasta muotista, josta syystä palveluverkkoa olisi rikastutettava ja moninaistettava palvelusetelin avulla. Näin vanhemmat saisivat itse päättää mikä sopii heille. Nyt kunnan päiväkotien johtajat 'valitsevat' tai sijoittavat lapset, usein juuri heille itselleen sopiviin paikkoihin, niin palvelun ei tarvitse kehittyä asiakkaan näkökulmasta. Palveluseteli käynnistäisi heti yksikköjen keskinäisen 'kilpailun' ja siis asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen ja pitkässä juoksussa voisi ehkä keritä uttaa jo alkanutta työvoimapulaa... koska nuoria ei ala suuremmin kiinnostaa kaavamaisine päiväohjelmineen."*

#### **"Päivähoitoon ja pienten kouluun panoksia.**

*Lasten päivähoitoon vaihtoehtojen turvaaminen vaikkapa palveluseteli -käytännön turvin ikäisten tarpeet huomioiden useammanlaisia lyhytaikaishoitopaikkoja sekä julkisena että yksityisenä palveluna tuotettuna. Palvelusetelin arvon tulee vastata vapaapäivää korvaavan hoitopaikan ostamiseen."*

#### **"Valinnanvapautta päivähoitoon**

*Työelämän ja lastenhoidon yhteensovittaminen on yksinhuoltajille varmasti vaikeampaa kuin kumppanin kanssa eläville. Ehkäpä lisäämällä yksityistä päivähoitoa (palveluseteli) voidaan luoda monipuolisempia ja joustavampia tapoja päivähoitoon?"*

#### **"Palveluseteli toimisi.**

*Kuntien välistä yhteistyötä voidaan aina lisätä. Joskus olisi helpointa viedä lapsi päivähoitoon työpaikan viereen."*

#### **"Lapsiperheille tukea jaksamiseen**

*Lapsiperheet ovat väsyneitä. Usein lapsiperheillä on rahallisesti tiukkaa (asunto- ja opintolainoja), ei välttämättä sukulaisia lähellä auttamassa. Silloin tarvittaisiin myös jonkinlaisia palveluseleitä lapsiperheille. Kodinhoitotukea, lastenhoitotukea tms."*

#### **"Päivähoitopaikkoja lapsille riittävästi!**

*Työssä käyvien vanhempien lapsille turvattava mahdollisuus päivähoitoon. Nyt on tällä hetkellä tilanne, jossa lapsiperheitä on jäänyt tämän mahdollisuuden ulkopuolelle. Kunnallisten paikkojen tehostaminen ja perhepäivähoidon kehittäminen ratkaisi pulmaa (Palvelusetelit)."*



**”Kohderyhmät tarvitsevat monipuolisia palveluja,**

niin koulutusta, juridisia asiantuntijapalveluja kuin päivähoitoakin. Palvelujen tulisi olla helposti lähestyttäviä ja luotettavia, omia. Maksuttomia tai subventoituja esim. palveluseteleillä. Lapsemme kasvaessa toivoisin voivani tarjota hänelle eväitä tulevaisuutta varten esim. vieraskielisen päivähoiton muodossa. Kuntalisä / palveluseteli mahdollistaisi nykyistä paremmin yksityisen päiväkodin käytön.”

## Hammashoidon näkökulma

Palvelusetelien hyödyntäminen hammashoidossa mahdollistaa hoitoon pääsyn kaikille, nopeuttaa hoitoon pääsyä sekä antaa mahdollisuuden hoitopaikan valinnalle. Kunnan näkökulmasta palvelusetelijärjestelmä voi toimia myös joustavana varaventiilinä julkisen puolen kysyntäpaineissa.

**Käyttäjien tarpeita:** hammashoitoon pääsyn turvaaminen, hoitopaikan valinta

**”Kokonaisvoimavarat tehokkaaseen käyttöön**

Hammashuollossa yksityispalveluiden osuus (50 %) on selvästi suurempi kuin muussa avoterveydenhuollossa. Potilaan omavastuuosuuden eroa yksityisen ja kunnallisen palvelun käytön välillä tulee edelleen kaventaa tai julkisen rahoituksen kaksikanavaisuus purkaa. Terveyspoliittiset tavoitteet eivät tällä hetkellä toteudu samalla tavoin julkisessa ja yksityisessä hammashoidossa. Fiksusti toteutettu palvelusetelijärjestelmä voi parhaimmillaan toimia joustavana varaventiilinä julkisen puolen kysyntäpaineissa. Pahimmillaan se edelleen ohjaa julkiselle puolelle sellaista kysyntää, joka voitaisiin hoitaa yksityissektorilla.”

**”Hammashoitopalvelut**

Koska kaupungin resurssit eivät riitä kaikille ovat kuntalaiset joutuneet eriarvoiseen asemaan palvelujen saannissa. Ehdotan, että otetaan käyttöön pienimuotoisesti palvelusetelit vaihtoehtoksi kunnalliselle palvelulle edellytyksellä ettei hakeudu kunnan hoitojonoon.”

**”Hoitoon pääsyn haasteet**

Koko väestön tultua hammashuollon palvelujen piiriin hammashuoltoa lisäresurssointiin. Palvelujen kysyntä on kuitenkin osoittautunut niin suureksi, että olemme olleet ja tulevaisuudessa olemme suunnattoman haasteen edessä hoitotakuulainsäädännön toteuttamisessa sekä hoitoon pääsyn, että hoidon kohtuullisessa ajassa toteuttamisen suhteen. Vain erilaisilla ostopalvelumuodoilla ja maksusitoumustyyppisen palvelusetelin avulla olemme edellisen vuoden loppupuolella yltäneet tilanteeseen joka näkemyksemme mukaan on lainsäädännön mukainen.”

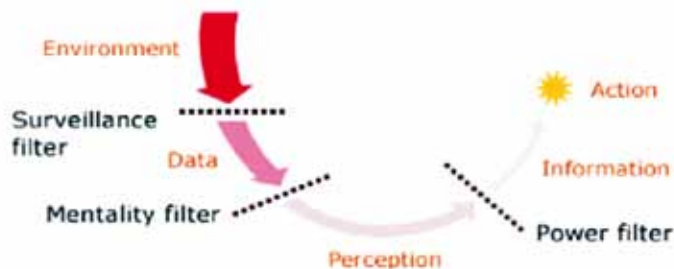
**”Hammashoidon hoitotakuusta luovuttava, tilalle palveluseteli**

Hammashuollon hoitotakuusta kunnat eivät selviydy. Hammaslääkärien rekrytointi on mahdotonta. Tilalle kevyt palvelusetelimalli, jolla ohjataan yksityisten palvelujen käyttöön.”

## Esiselvityksen toteutus

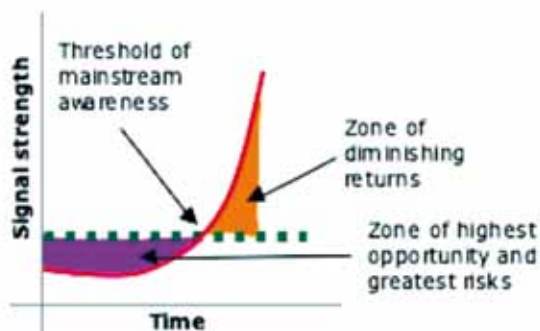
Fountain Park Oy on toteuttanut tämän esiselvityksen käyttäjätarpeista menetelmällä, joka perustuu yhden modernin strategisen suunnittelun tärkeimmän vaikuttajan Igor Ansoffin ajatukseen kolmesta filtereistä, jotka heikentävät organisaatioiden kykyä hyödyntää toimintaympäristössä olevaa tietoa.

- 1. Havaintofilteri** estää hyödyntämästä tietoa, joka tulee henkilökohtaisen suuntautumisen rajaaman näkökentämme ulkopuolelta. Uudet trendit yllättävät meitä usein takavasemmalta.
- 2. Mentaalifilteri** estää hyödyntämästä havaitsemaamme tietoa, jolla emme usko oman rajallisen käsityskykymme ja menneisyyden kokemustemme perusteella olevan merkitystä.
- 3. Valtafilteri** estää hyödyntämästä tietoa, joka suodattuu hierarkisen organisaation päätöksentekoprosessin tai voimakkaiden vallalla olevien tapojen tai uskomusten takia.



**Kuva:** Filterit heikentävät organisaatioiden kykyä hyödyntää toimintaympäristössä olevaa tietoa.

Igor Ansoff lanseerasi myös käsitteen heikot signaalit. Ansoffin mukaan strategisesti yllätykset antavat itsestään viitteitä etukäteen. Viitteet, eli heikot signaalit, ovat aluksi epämääräisiä tai vaikeasti tulkittavia, mutta ajan myötä ne vahvistuvat ja konkretisoituvat.



**Kuva:** Havaitsemalla heikko signaali ajoissa organisaatio voi saavuttaa merkittävän kilpailuedun tilanteessa, jossa heikko signaali vahvistuu nopeasti merkittäväksi trendiksi.

## Kansalaiset mukaan palveluseleiden kehittämiseen

Käyttäjiä palvelevan palvelusetelijärjestelmän kannalta äärimmäisen tärkeää on ottaa kehittämiseen kaikissa vaiheissa mukaan palveluseleiden käyttäjät eli tavalliset kansalaiset. Tästä syystä kansalaisille on rakennettu verkossa keskustelupaikka, jossa voidaan viestiä hankkeen tavoitteista, kerätä potentiaalisten käyttäjien tarpeita ja laittaa vastaajat arvioimaan toisten vastaajien esittämien tarpeiden tärkeyttä.

Kansalaismielipide ohjaa Palveluseteli-hankkeen toimintaa. Kansalaiskeskustelun tuloksista ja niiden perusteella tehdyistä ohjaustoimenpiteistä raportoidaan useasti hankkeen aikana. Raportit julkaistaan avoimesti samassa verkkopalvelussa, jossa kansalaiskeskustelua käydään.

### **Verkkopalvelu löytyy osoitteesta:**

[www.sitra.fi/palveluseteli](http://www.sitra.fi/palveluseteli)

Samasta osoitteesta pääset myös hankkeen Facebook- ja Twitter-sivuille, joiden kautta voit mm. katsoa seminaariesitykset videoituna, tallentaa esitykset dokumentteina, seurata hankkeen etenemistä ja houkutella omasta sosiaalisesta verkostostasi ystäviä mukaan ideoimaan palvelusetelien kehitystä.



## Liity palvelusetelin kehitysyhteisöön!

Tule mukaan tukeman palvelusetelin kehitystä ja haasta mukaan myös oma verkostosi.



[www.sitra.fi/palveluseteli](http://www.sitra.fi/palveluseteli)

Palvelusetelin kehitysyhteisön jäsenten kesken arvotaan hankkeen keston ajan viisi kappaletta viiden elokuvalipun paketteja joka kuukausi. Aktiivisimpia yhteisön jäseniä saatetaan ajoittain palkita myös muilla tavoin.