



Kommunprogrammet
SVAR PÅ MEDBORGARNAS
FRÅGOR OM SERVICESEDLAR



- ! Medborgarna har ställt frågor om servicesedlarna på sedlarnas Facebooksida.

Vad avses med en servicesedel?

En kommun eller samkommun kan använda servicesedlar för att ordna social- och hälsovårdstjänster. Privata serviceproducenter som kommunen har godkänt ansvarar då för produktionen av tjänsterna. Inom systemet med servicesedlar ska kommunen bedöma servicebehovet, bevilja servicesedlar och förbinda sig till att betala för de tjänster som klienten anskaffar upp till det värde som servicesedeln har. Kommunen bestämmer servicesedelns värde.

KOMMUNEN BESLUTAR OM

- införandet av systemet med servicesedlar
- vilka tjänster och servicekomplex som ska skaffas med hjälp av servicesedlar
- kriterierna för godkännande av serviceproducenterna
- servicesedelns värde

Med servicesedlar som konkreta betalningsmedel ska inte enbart avses tryckta servicesedlar utan som en servicesedel ska kunna användas t.ex. elektroniska kort eller myndighetsbeslut.

Klientens självrisk

= priset på en tjänst – servicesedelns värde

Priset på en tjänst

= det pris som betalas till serviceproducenten för en tjänst

Servicesedelns värde

= den andel som kommunen betalar av priset på en tjänst

Klientens självrisk

= den andel av priset på en tjänst vilken ska betalas av klienten.

Bild: Corilla/Pernille Torfe

Vilka fördelar medför servicesedlarna för klienterna?

- ! **Servicesedlar** ger klienterna valmöjligheter i fråga om de social- och hälsovårdstjänster som kommunen eller samkommunen ordnar. Om kommunen själv har ordnat servicen eller skaffat den på annat sätt, har klienten i allmänhet inte någon möjlighet att välja serviceproducent.

På vilka grunder kan man få servicesedlar, vilka alla tjänster kan bekostas med servicesedlar, vem är servicesedlarna avsedda för och hur får man dem?

- ! **Klienten eller patienten** ska ha ett behov av social- och hälsovårdstjänster och vända sig till kommunen för att få dessa tjänster. Om kommunen använder servicesedlar för att producera tjänsten i fråga, kan klienten meddela att han eller hon vill ha en servicesedel för tjänsten i fråga. Även om kommunen har infört servicesedlar, har klienten inte ovillkorlig rätt till tjänster som produceras med hjälp av servicesedlar.

Vem beviljar servicesedlar, vad får man för dem och till vad kan de användas?

! **En kommun** (eller samkommun) beviljar servicesedlarna och beslutar för vilket ändamål de kan användas och om servicesedlarna är lämpliga för de klienter som har konstaterats ha ett servicebehov. En kommun eller samkommun kan använda servicesedlar för att ordna social- och hälsovårdstjänster. Privata serviceproducenter som kommunen har godkänt ansvarar då för produktionen av tjänsterna.

Kommunen är skyldig att om möjligt beakta klientens inställning till att få servicesedlar i fråga om sådana tjänster där kommunen använder servicesedlar.

Klienten ha dock inte rätt att kräva en servicesedel, utan hans eller hennes rätt till servicesedel är bunden till kommunens val att använda service-

sedlar för anskaffning av de tjänster som klienterna behöver, de anslag som kommunen reserverat för systemet med servicesedlar och anslagets tillräcklighet samt den av en yrkesutbildad person inom social- och hälso- och sjukvården utförda bedömningen av vilka tjänster som lämpar sig för klienten. Behandlingen av en sjukdom kan t.ex. vara förknippad med omständigheter som förhindrar att servicesedlar används även om klienten önskar detta.

Innan en servicesedel beviljas ska klientens behov av tjänster eller vård bedömas. Bedömningen av behovet kan göras på ett flertal olika sätt på grundval av t.ex. de förhandsuppgifter som klienten har uppgett och de utredningar och undersökningar som har gjorts i fråga om honom eller henne.

Finns det t.ex. riktlinjer, idéer och begränsningar för användningen av servicesedlar vid behandlingen av beroenden? Är det så att servicesedlar inte beviljas för behandling av vissa sjukdomar?

! **Servicesedlarna** lämpar sig inte för ordnandet av sådana social- och hälsovårdstjänster där klienten inte själv kan välja tjänst eller serviceproducent. Sådana tjänster är t.ex. brådsökande vård av patienter som är i behov av omedelbar vård eller vård som är oberoende av patientens vilja.

Om man inte vill ha servicesedlar utan i stället sedvanlig kommunal eller statlig service som tillhandahålls avgiftsfritt, kan man då vägra att ta emot servicesedlar?

! Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar.

När en kommun använder servicesedlar för att ordna sådan service som klienten behöver ska klientens inställning till att få servicesedlar om möjligt beaktas.

Klienten har rätt att vägra ta emot servicesedlar och då ska kommunen hänvisa klienten till kommunala tjänster som ordnas på annat sätt.

Klienten kan alltid vägra att ta emot en servicesedel. Myndigheterna ska alltid informera klienten om detta alternativ. På grund av klientens rätt till vägran kan kommunen inte ordna en tjänst som den ansvarar för endast med servicesedel, eftersom

kommunen som alternativ också ska erbjuda klienten en tjänst som ordnas på annat sätt. Om klienten vägrar ta emot en servicesedel betyder det emellertid inte att klienten har en större rätt att få tjänster som kommunen själv producerar eller anskaffar som köpta tjänster än vad han eller hon annars har med stöd av lagen. Klienten kan kräva att en tjänst ordnas på annat sätt och att den prissätts i enlighet med klientavgiftslagen t.ex. i sådana situationer där han eller hon anser att självriskandelen för den tjänst som ordnas med servicesedel är för stor eller där han eller hon annars är ovillig att uppträda som konsument vid valet av tjänster.

På vilket sätt har användningen av servicesedlar planerats för dem som har intressebevakare, t.ex. utvecklingsstörda? Finns det någon åldersgräns för dem som använder servicesedlar? Kan minderåriga använda servicesedlar?

! Kommunen är skyldig att säkerställa att servicesedeln är ett för klienten fungerande alternativ som motsvarar klientens kapacitet. Å andra sidan ska kommunen då den producerar tjänster med servicesedel säkerställa att klienterna har lika möjligheter att välja en servicesedel som form för ordnande av tjänsten. Klientgrupper som är i en svagare ställning, såsom åldersstigna personer, patienter som är i dåligt skick eller dementa äldre personer klarar nödvändigtvis inte av att se till sina rättigheter att välja. Också klienter som har begränsad förmåga att klara sig självständigt och fatta beslut ska om de så önskar ha möjlighet att jämföra olika alternativ och använda servicesedel på samma sätt som personer med bättre handlingsförmåga. I sådana situationer kan klientens anhöriga i fall som avses i 9 § 1 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och 6 § 2 mom. i lagen om patientens ställning och rättigheter hjälpa klienten vid val och användning av servicesedel. Klientens anhöriga och närstående får dock inte ingå avtal i klientens namn.

Avtal i klientens namn kan i fråga om barn ingås av vårdnadshavarna och i fråga om vuxna av intressebevakaren. Dessutom ska klienten ha möjlighet att av de kommunala myndigheterna få hjälp och rådgivning om hur servicesedeln används.

Servicesedlar gör det möjligt att köpa dagvårdstjänster för små barn av privata serviceproducenter som en form av tillhandahållande av kommunala tjänster. Enligt 11 a § 1 mom. i lagen om barndagvård (36/1973) ska dagvården om möjligt ordnas i den form som barnets föräldrar eller andra vårdnadshavare önskar. Även detta bör beaktas då tjänster ordnas med servicesedel.

Servicesedelns värde, klientens självrisk och beskattningen

Är servicesedeln avgiftsbelagd?
Om så är fallet, vad kostar den? Finns det
servicesedlar av olika valörer?
Ska den som använder en servicesedel
betala en självriskandel för den?

! Med hjälp av servicesedlar förbinder sig kommunen att upp till det värde som kommunen fastställt för en sedel betala de tjänster som en av kommunen godkänd privat serviceproducent tillhandahåller klienten.

Klientens självrisk

= priset på en tjänst – servicesedelns värde

Priset på en tjänst

= det pris som betalas till serviceproducenten för en tjänst

Servicesedelns värde

= den andel som kommunen betalar av priset på en tjänst

Klientens självrisk

= den andel av priset på en tjänst vilken ska betalas av klienten.

Servicesedelns värde kan var jämnstort eller inkomstrelaterat.

- Med en inkomstrelaterad servicesedel avses en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens inkomster. Ett minimi- och maximivärde slås fast för servicesedeln enligt de grunder som kommunen har fastställt.

Exempel: Kommunen beslutar att servicesedelns värde är 300 euro för låginkomsttagare och 100 euro för höginkomsttagare. Ju högre inkomster desto större är också klientens självrisk.

- Med en jämnstor servicesedel avses en servicesedel som har samma värde för alla klienter oberoende av klientens inkomster.

Exempel: Kommunen beslutar att servicesedelns värde är 200 euro för alla klienter oberoende av klienternas inkomster.

För hurdana tjänster lämpar
det sig bäst att använda
servicesedlar och för hurdana
tjänster sämst? Varför?
Finns det information att
tillgå om detta?

! Enligt lagstiftningen om servicesedlar lämpar det sig bäst att använda servicesedlar för sådana tjänster som kan produktifieras och som klienten kan konsumera. Inom Sitras projekt för servicesedlar strävar man efter att utreda de här användningsändamålen i samråd med kommunerna via försöksverksamhet. För närvarande pågår eller bereds försöksverksamhet i fråga om ögonsjukdomar, tandvård, äldreomsorg och handikappservice.

På vilket sätt beaktas
servicesedlarna vid
beskattningen?

! Servicesedlarna är inte beskattningsbar inkomst för förmånstagaren.

Därtill gäller att servicesedelns värde måste bestämmas så att de tjänster som enligt klientavgiftslagen är avgiftsfria ska täckas av servicesedeln för att klienten inte ska tvingas betala för tjänsten. Ett undantag utgör emellertid hjälpmedlen för medicinsk rehabilitering, i fråga om vilka servicesedelns värde ska täcka värdet av sedvanliga hjälpmedel för individuella behov. Klienten ska ha möjlighet att skaffa hjälpmedel som är dyrare än normalt för sitt individuella behov, och själv betala skillnaden mellan servicesedelns värde och hjälpmedlets verkliga pris.

Kommunen är dessutom skyldig att i enskilda fall bestämma ett högre värde på servicesedeln om förutsättningarna för klientens eller familjens utkomst eller den lagstadgade försörjningsplikten äventyras på grund av självriskandelen.

Finns det inkomst-
gränser som
påverkar rätten att få
servicesedlar?

! Servicesedelns värde kan prissättas på ett flertal olika sätt. En möjlighet är att använda sig av en inkomstrelaterad servicesedel, vilket innebär att servicesedelns värde fastställs enligt inkomsterna.

Garanterar servicesedeln avgiftsfria tjänster för äldre som endast får folkpension och försvårar servicesedeln livet för låginkomsttagare som har problem?

! **Utgångspunkten** är att kommunen kan ta ut en avgift för social- och hälsovårdstjänster av den som använder tjänsterna, om inte något annat bestäms genom lag. Avgiften kan bestämmas enligt klientens betalningsförmåga och den får vara högst lika stor som kostnaderna för att producera tjänsterna. Ett av syftena med lagstiftningen om klientavgifter är att se till att avgifternas storlek inte utgör något hinder för att utnyttja kommunala social- och hälsovårdstjänster. Om tjänster ordnas med hjälp av servicesedel får klientavgift inte tas ut hos klienten. Klienten ska däremot betala en självriskandel som bestäms som skillnaden mellan priset på tjänsten och servicesedeln värde.

Kommunen ska ha möjlighet att i enskilda fall bestämma ett högre värde på servicesedeln om förutsättningarna för klientens eller familjens utkomst eller den lagstadgade försörjningsplikten äventyras på grund av självriskandelen. På detta sätt försöker man att oberoende av klienternas betalningsför-

måga göra det möjligt för dem att utnyttja servicesedlar.

Servicesedeln försämrar inte livet för låginkomsttagare. Enligt lagen har klienten rätt att vägra ta emot en servicesedel. Kommunen är då skyldig att producera eller anskaffa tjänsterna på ett annat sätt. Servicesedeln ger även låginkomsttagare möjlighet att välja serviceproducent.

Hur kan man själv konkurransutsätta serviceproducenter?

! **En klient** kan konkurransutsätta serviceproducenter med priset och kvaliteten på tjänsterna. Exempel: Kommunen har i kriterierna för godkännandet av serviceproducenten fastställt ett pris på 200 euro som maximipriset som betalas till serviceproducenten för tjänsten. Kommunen har godkänt ett värde

på 100 euro för servicesedeln. Serviceproducenten kan prissätta sin tjänst till 150 euro och klientens självrisk uppgår då till 50 euro. Klienten kan dock välja en annan serviceproducent vars pris på tjänsten i fråga uppgår till 200 euro om han eller hon upplever att kvaliteten på tjänsten är bättre.

Kan klienten välja rätt bland den brokiga mångfalden av serviceproducenter?

! **Klienterna** ska också ha tillgång till information om de tjänster som producenterna tillhandahåller och om priset på tjänsterna. Ansvaret för upprätthållandet av aktuella service-, pris- och kontaktuppgifter hör enligt konsumentskyddsbestämmelserna till en serviceproducent som bedriver näringsverksamhet. Eftersom priserna på tjänster som ordnas med servicesedel kan avvika från de pris som serviceproducenterna tar ut för en rent privat näringsverksam-

het, ska kommunen när den godkänner serviceproducenter försäkra sig om att serviceproducenterna faktiskt upprätthåller aktuella uppgifter också om tjänster som kommunen är skyldig att ordna. Uppgifter om serviceproducenter och de tjänster de tillhandahåller ska finnas tillgängliga för klienterna både elektroniskt och på annat lämpligt sätt, t.ex. på kommunkansliet. I praktiken kan de listor som kommunerna för över serviceproducenter innehålla exempelvis länkar till serviceproducenternas hemsidor, där priserna finns tillgängliga för alla kommuninvånare.

På vilket sätt väljer kommunen serviceproducenterna och kan den servicesedel som man har fått användas någon annanstans än i den egna boendekommunen?

Kriterier för godkännande av serviceproducenter

! **Kommunen** väljer de serviceproducenter som uppfyller kriterierna för godkännande. En serviceproducent ska godkännas som serviceproducent när serviceproducenten uppfyller de kriterier för godkännande som kommunen har slagit fast. En godkänd serviceproducent kan också finnas i en grannkommun. Som exempel kan nämnas att kommunen i samband med uppställandet av kriterierna för serviceboende ska dryfta hur exempelvis primärvårdstjänsterna ordnas.

Kommunen ska föra en förteckning över de serviceproducenter som den godkänner. Uppgifter om ser-

viceproducenterna, de tjänster de tillhandahåller och priset på tjänsterna ska finnas offentligt tillgängliga på internet och på annat lämpligt sätt.

Kommunen ska återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra serviceproducenten från förteckningen, om villkoren för godkännandet inte längre uppfylls eller om serviceproducenten ber att kommunen återkallar godkännandet.

De krav som kommunen ställer ska vara icke-diskriminerande och grunda sig på faktorer som kan bedömas objektivt.

! **Är det alltså så att multinationella företag äventyrar dennes möjligheter att fortsätta som serviceproducent i samband med att det uppstår en intensiv kvalitetskonkurrens där storföretagen är starkare?**

Enligt de preliminära bedömningar som har gjorts inom Sitras projekt för servicesedlar medför servicesedlarna betydande fördelar för de små serviceproducenterna eftersom det är klienten som väljer serviceproducent. Lokala serviceproducenter känner i allmänhet bättre till klienterna och kan därför ofta tillhandahålla exakt sådana tjänster som klienterna vill ha. Dessutom är det offentliga upphandlingsförfarandet betungande framför allt för de små serviceproducenterna.

Har en servicesedelsföretagare skäl att känna rädsla inför framtiden?

På vilket sätt kontrollerar kommunerna kvaliteten på tjänsterna? Garanterar servicesedlarna exempelvis att de äldre får service av god kvalitet?

! **Utgångspunkten** är att de tjänster som produceras med användning av servicesedlar kvalitetsmässigt sett ska motsvara den nivå som krävs av de tjänster som kommunen själv producerar.

När en kommun själv ordnar social- och hälsovårdstjänsterna, antingen genom att köpa tjänster från en annan serviceproducent eller genom att ge klienterna servicesedlar, ska den sörja för att servicen är av tillräckligt hög kvalitet. Enligt 4 § 3 mom. i statsandelslagen ska kommunen försäkra sig om att den service som köps eller kan betalas med servicesedel motsvarar den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet. Om tillsynen över privata social-, hälso- och sjukvårdstjänster föreskrivs dessutom i lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996) och lagen om privat hälso- och sjukvård

(152/1990). Enligt 8 § 2 mom. i lagen om tillsyn över privat socialservice ankommer tillsynen över de tjänster som avses i lagen på länsstyrelsen och på det organ i kommunen som ansvarar för socialvården. Enligt 13 § 2 mom. i lagen om tillsyn över privat hälso- och sjukvård ankommer ledningen av och tillsynen över tjänster enligt lagen på länsstyrelsen och enligt 13 § 3 mom. i vissa fall på Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården. Kommunal tillsynsmyndighet är ett sådant kollegialt organ som avses i 6 § i folkhälsolagen.

Vem betalar lön till arbetstagaren?

! **Det går inte** att anställa en person med hjälp av servicesedlarna. Serviceproducenten ska vara införd i förskottsuppbördsregistret.

Övriga frågor

! Är servicesedeln personlig eller kan den som bor i samma hushåll också använda den?

Servicesedeln är personlig. Den är endast avsedd för den person som behöver tjänsterna.

! Hur länge är en servicesedel i kraft?

Kommunen beslutar om detta. Om servicebehovet är kontinuerligt, kan man anta att servicesedeln är i kraft tills vidare dock så att antalet gånger som den används och innehållet i vården har slagits fast.

! Har servicesedlarna missbrukats?

Om så är fallet, på vilket sätt och var?

Det kommer alltid fram missbruk. Vid utvecklingen av de elektroniska servicesedlarna har man fäst särskild uppmärksamhet vid att förhindra missbruk.

! Kan man betala t.ex. förebyggande fysioterapi med servicesedel?

Ja, om kommunen har godkänt att tjänsten hör till de tjänster som produceras med användning av servicesedlar.

! Går det att använda servicesedlar i butikerna eller för att köpa restaurangtjänster eller för att få en städare? Kan man med servicesedlarna köpa en resa eller möjligtvis få en reseguide med på en resa?

Det går att använda servicesedlar för att få de kommunala social- och hälsovårdstjänster som enligt kommunens beslut får produceras med hjälp av servicesedlar.

! Om servicesedeln håller på att överskrida kommungränserna, när kommer den då att överskrida landets gränser?

För närvarande kan man inte köpa tjänster utomlands med servicesedeln.

! Kan servicesedlarna användas för vanliga apoteksinköp?

För närvarande betalar Folkpensionsanstalten ersättning för läkemedel som förskrivits av läkare. Det här systemet är jämförbart med systemet med servicesedlar, läkemedlen hör dock inte till de kommunala social- och hälsovårdstjänsterna.

! Kan man på ett mångsidigt sätt köpa rehabiliteringstjänster med servicesedlarna?

Ja, om de hör till de tjänster som kommunen har godkänt som tjänster som produceras med servicesedlar.

! Kan man med servicesedeln köpa rehabilitering, t.ex. ergoterapi, som inte ersätts med stöd av lagen om sjukvårdstjänster eller lagen om företagshälsovård?

Det går att använda servicesedlar för att få de kommunala social- och hälsovårdstjänster som enligt kommunens beslut får produceras med hjälp av servicesedlar.

! Blir kommunerna ojämlika på grund av servicesedlarna?

Kommunerna fattar självständigt beslut om införandet av servicesedlar. Kommunerna finansierar och fastställer också själva servicesedelns värde. Antalet serviceproducenter kan variera lokalt men lagen möjliggör även att serviceproducenter som finns utom kommunen eller den ekonomiska regionen godkänns som serviceproducenter.

! Är det arbetsgivaren som bestämmer om sedlarna eller är de ett alternativ som arbetstagaren själv väljer?

Servicesedeln är avsedd för de social- och hälsovårdstjänster som kommunerna ordnar.

! Planerar man att servicesedeln ska ingå i social- och hälsovårdstjänsterna i alla kommuner eller ska den förbli ett alternativ som kommunerna kan överväga?

Kommunerna beslutar självständigt om införandet av servicesedeln och de tjänster där den används.

! På vilket sätt förbättrar SITRA möjligheterna att tillhandahålla tjänster inom den offentliga sektorn på annat sätt än genom att göra nedskärningar i dess verksamhetsformer och övriga funktionskapacitet?

I enlighet med den finländska riksdagens beslut föreskrivs i 1 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården följande: "Syftet med denna lag är att med hjälp av servicesedlar inom social- och hälsovården öka valmöjligheterna för klienter och patienter, förbättra tillgången till tjänster samt främja samarbetet mellan den kommunala social- och hälsovården, det kommunala näringslivet och de privata serviceproducenterna."

I projektet för servicesedlar inom ramen för Sitras Kommunprogram strävar man efter att nå de här målen. Genom att utveckla och främja införandet av och verksamhetsmodellerna för servicesedlarna förbättrar man de tjänster som alla kommuner är skyldiga att ordna så att de på ett bättre sätt än tidigare möter medborgarnas behov oberoende av vem som producerar tjänsterna.

! Har elektronisk användning av servicesedlarna diskuterats, och finns det elektroniska applikationer för dem?

Elektroniska applikationer för servicesedlarna utvecklas som bäst för ett flertal olika ändamål och med hjälp av ett flertal olika tekniker och teknologier.

KONTAKT INFORMATION

Östersjötorget 2, PB 160, 00181 Helsingfors
Telefon (09) 618 991

sitra.fi/sv

Våra e-postadresser har formatet
fornamn.efternamn@sitra.fi

Antti Kivelä, direktör
Telefon 040 482 7435

Tuomo Melin, ledande expert
Servicesedelprojekt
Telefon 040 183 4158

sitra.fi
folktinget.fi

SITRA



FOLKTINGET
SVENSKA FINLANDS FOLKTING