

VANTAAN KAUPUNKI
Taloussuunnittelu

Selvitys palvelusetelien käytön laajentamisesta

Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman (TVO) yhtenä tavoitteena on lisätä palvelusetelien käyttöä Vantaalla. TVO toimenpiteenä päätettiin laatia selvitys palvelusetelien käytön laajentamisesta. Selvityksen tekeminen on vastuutettu taloussuunnittelulle ja toimialoille.

1. Selvitystyön tavoite

Tavoitteena on ollut laatia selvitys Vantaalla ja muissa suurissa kaupungeissa käytössä ja valmisteilla olevista palveluseteleistä, uusista mahdollisesti Vantaalla käyttöönotettavista palveluseteleistä ja nykyisten palvelusetelien käytön laajentamisesta.

2. Yleistä palveluseteleistä

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki (569/2009) sekä siihen liittyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 12 §:n muutos (570/2009) ovat tulleet voimaan 1.8.2009. Palvelusetelilain tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Laissa määritellään palvelusetelin käytön toimintaperiaatteet kunnallisia sosiaali- ja terveystoimien palveluja järjestettäessä. Lähtökohtana on, että palveluseteli on yksi kuntien käytössä oleva palveluiden järjestämistapa. Kunnat päättävät siitä, otetaanko kunnassa palveluseteli käyttöön vai ei. Edelleen kunnat päättävät myös siitä, missä palveluissa ja missä laajuudessa palveluseteliä käytetään. Lainsäädännön kehityssuuntana on edistää asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteutumista.

Lain mukaan palvelusetelin arvon tulee olla kohtuullinen. Kuitenkaan asiakasmaksulainsäädännössä asiakkaalle maksuttomiksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä myöskään omavastuuosuutta asiakkaan maksettavaksi.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä järjestetyistä palveluista, jolloin kunnan on järjestettävä hänen palvelunsa jollakin muulla tavalla. Kunnalla on myös informointivelvoite suhteessa asiakkaaseen.

Kunta hyväksyy palvelusetelipalveluntuottajat. Palveluntuottajan on täytettävä sekä lakisääteiset että kunnan asettamat hyväksymisehdot. Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei siis tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, vaan kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelujen tuottajan välinen sopimus.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan asiakkaalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan määräämään setelin arvoon asti. Palvelusetelin arvo voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen.

Tulosidonnainen palveluseteli tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelin arvon suuruudelle määritellään vähimmäis- ja enimmäisarvo kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti joko portaittaisesti tai portaattomasti. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille asiakkaille yhtä suuri asiakkaan tuloista riippumatta.

Asiakasmaksuilla maksuttomiksi säädettyjen palvelujen kohdalla palvelusetelin arvo tulee määrätä sellaiseksi, ettei asiakas joudu maksamaan palvelusta.

Poikkeuksena olisivat kuitenkin lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet, joiden kohdalla palvelusetelin arvon tulisi vastata yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen arvoa. Asiakkaalla olisi mahdollisuus hankkia yksilöllistä tarvetta vastaavaa tavanomaista apuvälinettä kalliimpikin apuväline, jolloin hänen tulisi itse maksaa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanerotus.

Kunnalla on velvollisuus yksittäistapauksissa määritellä palvelusetelin arvo korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulon edellytykset tai lakisääteinen elatusvelvollisuus vaarantuisivat asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuusuuden vuoksi.

Palvelun hinta = palveluntuottajalle palvelusta maksettava hinta
 Palvelusetelin arvo = kunnan maksama osuus palvelun hinnasta
 Asiakkaan omavastuu = asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta

3. Vantaan kaupungilla käytössä olevat palvelusetelit

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi.

Vantaa-sopimuksessa 2009 asetettiin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan tavoitteeksi lisätä erilaisten palvelusetelien käyttöönottoa edellyttäen, että toimintaa voidaan tehostaa ja saavutetaan kustannussäästöjä. Sosiaali- ja terveystalouksien hyväksyi 2.11.2009 § 13 palvelusetelin käytön periaatteet. Talouksien linjasi palvelusetelin käytön lisäämisestä, että toimiala lisää palvelusetelin käyttöä omia palveluita täydentävänä palvelumuotona silloin, kun näin voidaan tehostaa toimintaa ja saada kustannussäästöjä. Lisäksi päätettiin, että palvelusetelin arvoa määriteltäessä on pyrittävä mahdollisimman suuriin kustannushyötyihin. Palveluseteli on aina vapaaehtoinen, joten lähtökohtaisesti asiakas saa valita valitseeko palvelusetelin vai kunnan järjestämän palvelun.

Sosiaali- ja terveystoimi on laatinut vuoden 2012 aikana pilottina palvelustrategian, jonka sosiaali- ja terveystalouksien on käsitellyt, ja jonka keskeisimmät kehittämissuunnitelmat sisältyvät talousarvioon 2013. Sosiaali- ja terveystoimen palvelustrategiassa 2012–2016 on palvelusetelien osalta linjattu, että ”palvelusetelivaihtoehtoja lisätään niissä palveluissa, joissa se on kustannustehokasta. Asiakkaiden maksuosuutta voidaan kasvattaa”.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytössä olevat palvelusetelit vuonna 2012 (käytettyjen palvelusetelien toteumat vuonna 2012).

1. Tehostetun asumispalvelun palveluseteli (41 palveluntuottajaa, 21 asiakasta)
2. Omaishoidontuen lakisääteisen ja muun vapaan aikaisen hoidon palveluseteli tehostetussa asumispalvelussa (17 palveluntuottajaa, 15 asiakasta)
3. Omaishoidontuessa lakisääteisten vapaapäivien järjestämisen palveluseteli (17 palveluntuottajaa, 12 asiakasta)
4. Suun terveydenhuollon palveluseteli (58 palveluntuottajaa, 200 asiakasta vuonna 2011, 16 asiakasta vuonna 2012)
5. Vastaamo-palvelun palveluseteli (1 palveluntuottaja, seteleitä jaettu 863 tammi-syyskuu)

Tehostetun asumispalvelun palvelusetelien käyttöön päädyttiin erityisesti asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi. Palvelusetelien käytön lisäämistä on suunniteltu siten, että vuonna 2012 palvelusetelillä olisi noin 21 palvelun käyttäjää ja vuonna 2013 noin kymmenen uutta käyttäjää vuoden 2012 lopun tilanteeseen verrattuna. Tehostetussa asumispalvelussa on laskettu, että yhden ostopalveluasiakkaan hoito maksaa kaupungille saman verran kuin kaksi

palveluseteli asiakasta. On kuitenkin huomioitava, että ostopalvelussa on tulossidonnainen asiakasmaksu, mutta palvelusetelissä ei synny tuloja.

Manuaalinen työ palvelusetelien ja ostopalvelujen suhteen vie aikaa. Tehostetussa **asumispalvelussa** toivotaan luvussa 7 esitetyn PSOP tietojärjestelmäratkaisun tulevan käyttöön mahdollisimman nopeasti.

Omaishoidontuessa molempien palvelusetelien käyttöönoton perusteena oli asiakkaiden valinnanvapauden ja mahdollisuuksien lisääminen sekä haasteet lyhytaikaisten hoitopaikkojen saannissa.

Omaishoidontuen palvelusetelien käyttö on ollut varsin tasaista usean vuoden ajan. Omaishoitajien sijaistus on hoidettu pääasiassa kunnan omana toimintana. Palvelusetelin käytön lisäämiselle ei ole ollut tarvetta, koska on kehitetty ns. toimeksiantosopimusta. Toimeksiantosopimuksessa omaishoitajan omainen tai esim. tuttava sijaistaa omaishoitajaa. Toimeksiantosopimus on edullisin tapa järjestää vapaapäivien aikainen hoito.

Omaishoidontuen lakisääteisen ja muun vapaan aikaisen hoidon palveluseteli tehostetussa asumispalvelussa oli käytössä 15 asiakkaalla vuonna 2012. Omaishoidontuessa lakisääteisten vapaapäivien järjestämisessä 100 euron palvelusetelin käyttäjiä oli 12 vuonna 2012. Lisäksi sijaishoitajan kanssa tehtyjä toimeksiantosopimuksia oli 28.

Suun terveydenhuollossa palvelusetelit otettiin käyttöön hoitotakuuvelvoitteen täyttämisen avuksi sekä asiakkaan valinnanvapauden lisäämiseksi. Palveluseteli on asiakkaan valinnanvapauden lisäämisen ja palvelun tuottamisen alhaisempien kustannusten vuoksi parempi vaihtoehto kuin ostopalvelu. Palvelusetelin käyttö vaatii toistaiseksi paljon toimistotyötä. Suun terveydenhuollon tietojärjestelmän Winhitin tietoyhteys sekä alla kuvattu prepaid-palvelusetelisovellus vähentäisivät ratkaisevasti toimistotyön osuutta.

Vuoden 2012 aikana on annettu vain 16 suun terveydenhuollon palveluseteliä. Palvelusetelin käytön laajentamista hidastaa se, että osa vantaalaisista asiakkaista ei halua ottaa palveluseteliä. Asiakkailla ei ehkä ole riittävästi tietoa palvelueteleista ja toisaalta asiakkaat saavat palvelun omista hoitoloista riittävän nopeasti.

Suun terveydenhuollossa ostetaan noin miljoonalla eurolla vuokrahammaslääkäripalvelua, ostopalvelu voitaisiin korvata aikuisväestölle kohdennetulla palvelusetelillä.

Vantaan suun terveydenhuollon Prepaid-kortti palvelusetelissä

Terveyspalvelut, talouspalvelukeskus ja tietohallinto ovat sopineet, että suun terveydenhuolto **testaa** prepaid-kortin soveltuvuutta palvelusetelin maksamiseen. Tavoitteena on laskea laskutuksen transaktioita yhteen kuukaudessa ja siten alentaa talouspalvelukeskuksen ja suun terveydenhuollon työtä laskutuksen osalta. Terveyspalvelut on panostanut 100 000 euroa prepaid-korttien tuottamiseen. OP-Pohjola vetäytyi sovelluksen kehittämisestä loppuvuodesta 2012 ja nyt Luottokunnan kanssa käydään neuvotteluja järjestelmän sovittamisesta Visan järjestelmään. Prepaid-kortti pyritään saamaan testikäyttöön vuoden 2013 alkupuolella. Ongelmaksi on muodostunut Luottokunnan edellyttämä asiakasmäärän minimitavoite 10 000 asiakasta.

Vastaamo-palvelu kuuluu valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeen (Kaste) Lapsen ääni- kehittämisohjelmaan. Vantaa on mukana Vastaamo-palvelun kokeilussa, jossa kehitetään lapsiperheille suunnattuja sähköisiä tukipalveluja. Vastaamo-palvelun avulla mahdollistetaan verkossa tapahtuvat keskustelut Väestöliiton perheasiantuntijoiden ja kuntalaisten välillä. Kohderyhminä Vantaalla ovat neuvolassa asioivat vanhemmat, joilla on 3-4 kuukauden ikäinen vauva sekä neuvolan perhetyön asiakkaat. Palveluun oikeuttavia palveluavaimen

sisältäviä palveluseteleitä jaetaan 1.1.2012 - 31.3.2013 välisenä aikana kaikissa Vantaan neuvoloissa.

Vastaamo-palvelun palveluseteleitä on yhteensä 2 100 ja ne on jaettu terveydenhoitajille edelleen jaettavaksi asiakkaille. Palveluseteleitä on jaettu 863 asiakkaalle lokakuun 2012 loppuun mennessä. Kirjautumisia Vastaamo-palveluun on ollut vuoden alusta noin 50 (elokuu 2012 tieto).

Vastaamo-palvelun luonne on ennaltaehkäisevä. Asiakkaan saadessa avun Vastaamo-palvelun kautta, vähenee raskaampien palvelujen kuormitus. Kunnalla on neuvontavollisuus, johon muun muassa tällä palvelulla vastataan niin, että asiakas saa esittää kysymyksensä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Vastaamo-palvelu vastaa omalta osaltaan sähköisten palvelujen lisäämisen tavoitteeseen. Kaupungilla ei ole suojattua yhteyttä, joten palvelu on kaupungin omana toimintana mahdotonta.

Vastaamo-palvelun palvelusetelit jaetaan sekä lapsen äidille että isälle. Pienten lasten isät saadaan näin entistä paremmin osalliseksi. Isien osallisuus edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa.

3.1. Käytössä olevien palvelusetelien talousvaikutukset

Tehostetussa asumispalvelussa myönnettyjen palvelusetelien arvo vaihtelee 900-2 500 euron välillä. 80 % myönnettyistä palveluseteleistä on arvoltaan vähintään 2 000 euroa. Palveluseteliä käyttävät siis pääasiassa asiakkaat, joiden nettotulot ovat alle 1 699 eur.

Palvelusetelien arvot jakaantuvat seuraavasti:

Palvelusetelin arvo	n	% -osuus kaikista asiakkaista
2 300-2 500	7	28 %
2 000-2 250	13	52 %
900-1 800	5	20 %

Tehostetun asumispalvelun keskimääräinen kustannus on kuukaudessa noin 4 284 euroa. Palvelusetelin keskimääräinen arvo kuukaudessa on noin 2 000 euroa, joten asiakkaan vastattavaksi jäävä kustannus kuukaudessa on noin 2 300 euroa.

Hoiva-asumisen palvelujen kustannussäästö asiakaspalveluiden ostoihin verrattuna oli vuonna 2012 noin 525 000 euroa. Vastaavasti asiakasmaksutuloja jäi saamatta noin 350 000 euroa. Palvelusetelin käytössä syntyneiden kustannussäästöjen kautta on kyetty hankkimaan kasvavaan palvelujen tarpeeseen tehostetun asumispalvelun paikkoja. Vuodelle 2013 käyttösuunnitelmassa palvelusetelien osuuteen on varattu 842 000 euroa, jolla on mahdollista hankkia 32 kokovuotista paikkaa.

Omaishoidon tuen vapaapäivien palvelusetelissä itse palvelun tuottaminen on samanhintaista omana työnä ja palvelusetelillä. Lautakunta on päättänyt, että vapaapäivien palveluista ei peritä asiakasmaksua. Säästöä voisi syntyä, mikäli hallinnollista käsittelyä saataisiin kevennettyä esim. uudella tietojärjestelmällä.

Suun terveydenhuollon palvelusetelin käytön kustannuksista ei ole voitu tehdä tarkkoja laskelmia vähäisen käytön takia. Palveluseteleitä on pääsääntöisesti kohdennettu kiireellisiin kalliisiin hoitoihin. Palveluseteliin liittyvät tuottajan toimenpiteiden kirjaus suun terveydenhuollon tietojärjestelmään sekä tuottajalle maksettavat korvaukset vaativat toistaiseksi paljon toimistotyötä. Suun terveydenhuollon liikelaitos on saanut suoran WinHit-sovelluksen, jolla saadaan rekisterinpitoon liittyvä toimistotyö minimoitua. Prepaid-kortilla voidaan poistaa toimistotyö tuottajille maksettavien palkkioiden osalta.

Vastaamo-palvelu on uusi neuvontapalvelu, jonka vaikutukset ovat pääasiassa ennaltaehkäiseviä. Talousvaikutukset kaupungille eivät ole suoria ja niitä on hyvin vaikea laskea.

4. Esteet ja hidasteet uusien palvelusetelien käyttöönotolle

Palvelusetelien laajentaminen on sosiaali- ja terveyslautakunnassa toistaiseksi linjattu siten, että toimiala lisää palvelusetelin käyttöä omia palveluita täydentävänä palvelumuotona silloin, kun voidaan tehostaa toimintaa ja saada kustannussäästöjä. Uusien palvelusetelien käyttöönotto vaatii kertaluontoisia aloituskustannuksia ja vaiheittaista käyttöönottoa. Säästöjä ei ole saavutettavissa heti ensimmäisinä käyttöönottovuosina.

Palvelusetelin hallinnointi manuaalisesti lisää hallinnollista työtä ja siten palvelusetelillä tuotetun palvelun kustannuksia. Luvussa 7 kuvatun sähköisen PSOP-palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto pienentäisi oleellisesti hallinnointikustannuksia, mutta järjestelmän käyttöönotto kannattaa vain, jos palvelusetelit otetaan laajamittaiseen käyttöön.

Palvelusetelin laajamittaisen käyttöönoton vaikutukset yhdenvertaisuusnäkökulmaan tulisi selvittää. Samaan palvelutarpeeseen pitäisi saada sama hoito / palvelu maksukyvystä riippumatta. Toisaalta palvelusetelin arvo voidaan määritellä tulosidonnaiseksi, jolloin kaikilla on mahdollisuus palvelusetelipalveluita käyttää.

Kela- korvaus on jo eräänlainen terveydenhuollon palveluseteli. Jotta palveluseteli olisi asiakkaalle kannattava, tulisi kunnan maksaa huomattavasti Kela-korvausta suurempi osuus palvelusetelinä tai Kelan korvata asiakkaalle maksettavaksi jäävästä osuudesta osa. Kela-korvauksen muuttaminen vaatisi lakimuutoksen.

Nykyisellä erikoissairaanhoidon järjestämismallilla kunta maksaisi terveyspalveluiden näkemyksen mukaan palveluseteliä tarjotessaan erikoissairaanhoidosta lisää, sillä HUS:in palveluille on suuri kysyntä. Jos HUS:in palvelujen lisäksi tarjotaan palveluseteleitä, ei HUS:in palvelujen käyttö todennäköisesti kuitenkaan vähene.

Monet kuntalaiset eivät tiedä palvelusetelien olemassaolosta, sillä palvelusetelien tiedottamiseen ja markkinointiin ei ole panostettu riittävästi.

5. Muissa kaupungeissa käytössä olevia palveluseteleitä

Helsinki

Helsingin kaupungin terveyskeskuksella on käytössä tai kokeilussa (toteumat vuodelta 2011)

1. suun terveydenhuollon palveluseteli (142 palveluntuottajaa, 7970 asiakasta)
2. endoskopia-tutkimuksen palveluseteli (4 palveluntuottajaa, 147 asiakasta)
3. psykoterapiapalveluiden palveluseteli (51 terapeuttia, 6 asiakasta)

Helsingin kaupungin sosiaalivirastolla on käytössä tai kokeilussa

4. lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli (7 palveluntuottajaa, 131 asiakasta)
5. vammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli (17 palveluntuottajaa, 52 asiakasta)

6. sosiaalihuoltolain mukainen palveluasumisen palveluseteli alle 65-vuotiaille monisairaille henkilöille (8 palveluntuottajaa, 3 asiakasta)
7. vammaispalvelulain mukainen palveluasumisen palveluseteli (7 palveluntuottajaa, 1 asiakas)
8. lasten kerhotoiminnan palveluseteli (3 palveluntuottajaa, 11 asiakasta)
9. omaishoidontuen palveluseteli (ei palvele asiakkaita riittävästi)
10. vanhusten päivätoiminnan palveluseteli (vaaditaan 15 asiakasta / ryhmä, käynnistämiseen tarvittaisiin markkinointia)

Espoo

Espoon kaupungilla on käytössä tai kokeilussa (toteumat vuodelta 2012)

1. Vanhusten ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli (59 palveluntuottajaa Etelä-Suomessa, 41 asiakasta)
2. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palveluseteli (27 palveluntuottajaa, 23 asiakasta)
3. Kotihoidon tukipalvelut (siivous) (7 palveluntuottajaa, 91 asiakasta)
4. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtaisen avun palveluseteli (6 palveluntuottajaa, 149 palveluseteliä)
5. Lapsiperheiden perhetyö (22 palveluntuottajaa, 573 palveluseteliä / vuosi)

Tampere

Tampereen kaupungilla on käytössä

1. Erikoissairaanhoidon palvelusetelit (yleislääkärin läheteellä):
 - gynekologian konsultaatiot
 - ihotautilääkärin konsultaatiot
 - ruoansulatuskanavan täyhystystutkimukset
 - kardiologin konsultaatiot.
2. Yleislääkärin vastaanoton palveluseteli
Yleislääkärin vastaanottokäynnin palveluseteli on tarkoitettu ensisijaisesti akuutisti sairastuneelle asiakkaalle, jolle ei ole tarjota kiireellistä aikaa omalta terveysasemalta ja joka tämän takia ohjautuisi Ensiapu Acutaan
3. omaishoidontuen lyhytaikaishoito (hoitaja kotiin) palveluseteli
4. omaishoidontuen päivätoiminnan palveluseteli
5. ikäihmisten palveluasumisen palveluseteli
6. ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palveluseteli
7. lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli
8. kotihoitoseteli senioritalojen asukkaille
9. yksilöllinen fysioterapia (kuntosaliharjoittelu) ohjatussa ryhmässä -palveluseteli

Turku

Turun kaupungilla on käytössä (toteumat vuodelta 2011)

1. varhaiskasvatuksen palveluseteli (38 palveluntuottajaa Turussa)
2. omaishoidontuen palveluseteli (200 asiakasta kuukaudessa)
3. siivouksen palveluseteli ikääntyneille (550 asiakasta kuukaudessa)
4. säännöllisen kotihoidon palveluseteli (13 palveluntuottajaa, otettu käyttöön 5_2012)
5. tilapäisen hoidon palveluseteli (14 palveluntuottajaa, otettu käyttöön 5_2012)
6. tehostetun palveluasumisen palveluseteli (21 palveluntuottajaa, otettu käyttöön 5_2012)
7. vaativa muistisairaiden tehostettu palveluasuminen (15 palveluntuottajaa)

Kokeilussa ja valmistelussa olevat setelit 2012

8. lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli
9. suun terveydenhuollon palveluseteli

Jyväskylä

Jyväskylän kaupungilla on käytössä lukuisia palveluseleitä, joiden käyttö on jo varsin vakiintunutta. Jyväskylän kaupungissa palveluseleihin on varattu yhteensä 9,5 miljoonaa euroa vuodelle 2012

Sosiaali- ja perhepalveluiden setelit (toteumat vuodelta 2011)

1. lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli (15 palveluntuottajaa, 286 asiakasperhettä)
2. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli lapsiperheille (10 palveluntuottajaa, 85 asiakasta)

Terveydenhuollon palvelusetelit

3. Suun terveydenhuollon palveluseteli (4 isoa palveluntuottajaa, 2300 asiakasta)
4. Lapsen infektiosairauden kiireellisen hoidon palveluseteli otettu käyttöön 2.5.2012 (2 palveluntuottajaa, 200 asiakasta)

Päivähoidon palvelusetelit (1.1.2012)

5. Päivähoidon palveluseteli (23 päiväkotia, 2 ryhmäppk, 108 perhepph, asiakkaita 1100)

Vanhus- ja vammaispalveluiden palvelusetelit 2011

6. Tilapäinen kotihoito, omaishoitajien lomituspalvelu ja kotihoidon tukipalvelut (34 palveluntuottajaa, 480 asiakasta)
7. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluseteli vanhuspalvelut (6 palveluntuottajaa, 16 asiakasta)
8. Tuetun kotona asumisen palveluseteli (7 palveluntuottajaa, 59 asiakasta)

Jyväskylässä valmisteilla olevat palvelusetelit (käyttöönotto 1.8.2013)

9. Vammaispalvelut (asumispalveluiden ja henkilökohtaisen avun palvelusetelit)
10. Vanhuspalvelut (päivätoiminnan palveluseteli)
11. Päivähoito (kerhotoiminnan palveluseteli)

Oulu

Oulun kaupungilla on käytössä

1. yksityisen päiväkotihoidon palveluseteli
2. säännöllisen kotihoidon palveluseteli (sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu ja kansanterveyslain mukainen kotisairaanhoito)
3. tilapäisen kotisairaanhoidon palveluseteli säännöllisen kotihoidon kuukausisiivouksen palveluseteli vanhusten tehostetun palveluasumisen palveluseteli
4. omaishoidontuen palveluseteli
5. ylimääräistä rintamalisää saavien veteraanien kotipalvelun palveluseteli

Yhteenvedo suurimmissa kunnissa käytössä olevista palveluseleistä

Käytössä olevat palvelusetelit 2012	Vantaa	Helsinki	Espoo	Jyväskylä	Turku	Oulu	Tampere
Endoskopia-tutkimuksen palveluseteli		x					
Erikoissairaanhoidon palvelusetelit							x
Lapsen infektiosairauden kiireellisen hoidon palveluseteli				x			
Lapsiperheiden kotipalvelu	(x)	x		x			

Lapsiperheiden perhetyö			x				
Lasten kerhotoiminta (lasten päivähoito)		x		x	x	x	
Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli lapsiperheille				x			
Omaishoidontuen lakisääteisen ja muun vapaan aikaisen hoidon palveluseteli tehostetussa asumispalvelussa	x				x		
Omaishoidontuen päivätoiminnan palveluseteli							x
Omaishoitajien lakisääteisten lomapäivien palveluseteli	x	x				x	x
Psykoterapiapalvelut		x					
Sos.huoltolain mukainen palveluas. alle 65-vuotiaille monisairaille henkilöille		x					
Suun terveydenhuollon palveluseteli	x	x		x			
Säännöllinen kotihoito					x	x	x
Tilapäinen kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut	(x)		x	x	x	x	
Tilapäinen kotisairaanhoido	(x)		x	x		x	
Turvakodit: selvitys aloitetaan syksyllä 2012	(x)						
Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen		x		x			
Vammaisten henkilökohtainen apu	(x)	x	x	x	x		
Vanhusten päivätoiminta		x		x			
Vanhusten tehostetun asumispalvelun palveluseteli	x			x	x	x	x
Vanhusten ympärivuorokautisen hoiva-asumisen palveluseteli.			x	x			x
Varhaiskasvatuksen palveluseteli	(x)			x	x	x	
Vastaamo-palvelun palveluseteli	x	x					
Yksilöllinen fysioterapia ohjatussa ryhmässä- palveluseteli							x
Yleislääkärin vastaanoton palveluseteli							x
Ylimääräistä rintamalisää saavien veteraanien kotipalvelu						x	
	Vantaa	Helsinki	Espoo	J:kylä	Turku	Oulu	Tampere

6. Palvelusetelien ja ostopalvelujen tietojärjestelmäratkaisu (PSOP) eli sähköinen palveluseteli

Palvelusetelien käytön laajentumisen suurimpana esteenä on ollut tarvittavan tietojärjestelmätuen puute. Vähentääkseen palvelusetelien ja ostopalvelujen kautta järjestettyjen palvelujen hallinnointityötä, seitsemän kaupunkia: Espoo, Helsinki, Kouvola, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa ovat toteuttaneet palvelusetelien käyttöä ja ostopalvelujen hankintaa sekä palveluseteli- ja ostopalveluprosessien eri vaiheiden sujuvuutta tukevan tietojärjestelmäratkaisun vaatimusmäärittelyn.

Tavoitteena on kunta- ja palveluriippumaton tietojärjestelmä. Järjestelmä kattaa uudistukseen tarvittavat, eri kunnille yhteisiksi ja yhteiseen käyttöön soveltuviksi

tunnistetut toiminnallisuudet palveluntuottajien hallintaa, palvelujen käyttöä ja palvelujärjestelmän laatua koskien. Sama järjestelmä soveltuu käytettäväksi kunnasta, järjestämistavasta (palveluseteli, ostopalvelut) ja palvelusta riippumatta ja on näin ollen sopiva kansalliseksi ratkaisuksi. Ratkaisussa huomioidaan asiakkaat palveluja valitsevina toimijoina, palveluntuottajat palveluiden toteuttajina ja kunta palveluiden järjestäjänä.

Kuntien välisiä yhteistyösopimusneuvotteluja jatketaan keväällä 2013. Vantaa ja Helsinki eivät ole hakeneet muiden kaupunkien kanssa Sade -sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelman mukaista rahoitusta. Vantaa ja Helsinki jatkavat kuitenkin PSOP-yhteistyötä. Turun kaupunki koordinoi PSOP-hankkeen tulevaa kilpailutusta Tieran konsulttien avulla.

Luvussa 3 esitetyn Prepaid kortin ja PSOP- järjestelmien ominaisuudet, erot ja kaupunkitason käyttömahdollisuudet tulee selvittää, sekä tehdä ratkaisu, tuleeko Vantaalla panostaa molempiin vai vain toiseen järjestelmään.

6.1. Sähköisen palvelusetelin arvioidut kustannukset, hyödyt ja takaisinmaksuaika

Palvelusetelien ja ostopalvelujen tietojärjestelmähankkeessa tehtiin kustannushyötyanalyysi KPMG-konsulttitalon avustamana. Hankeryhmän arvion mukaan PSOP-hankkeelle laskettu investoinnin takaisinmaksuaika on nykyisessä palvelusetelien ja ostopalveluiden käytön laajuudessa noin 4,5 vuotta, kun prosessoinnin tehostumisen myötä vapautuneista työtunneista 75 % käsitellään laskelmissa hyötynä.

Arvioidut PSOP-ratkaisun nykyisessä laajuudessa tapahtuvan käyttöönoton kustannukset ovat kokonaisuudessaan **kaikille PSOP hankkeen kunnille yhteensä** noin 8,6 miljoonaa euroa ja vuosittaiset kustannukset noin 1,5 miljoonaa euroa. Käyttöönoton kustannuksista noin 31 % muodostuu kuntien omien resurssien tekemästä työstä.

Ratkaisun laajentamisen (palvelusetelit +50% ja ostopalvelut +20%) aiheuttamien käyttöönoton lisäkustannusten on arvioitu olevan yhteensä noin 0,8 miljoonaa euroa. Laajentamisen vaikutuksen ylläpitokustannuksiin on arvioitu olevan 10 % nykytilaan verrattuna. Huomioiden PSOP-ratkaisun mahdollistaman palvelusetelien ja ostopalveluiden käytön laajentumisen, on arvioitu takaisinmaksuaika noin 4 vuotta.

Arvion mukaan PSOP-ratkaisun hyödyntäminen palvelusetelien ja ostopalveluiden prosessoinnissa vapauttaisi vuosittain PSOP-kaupunkien resursseja keskimäärin noin 77 henkilötyövuotta. Vapautuneista resursseista on varovaisuuden periaatetta noudattaen huomioitu hankkeen hyötynä 75%, joka vastaa noin 5,6 miljoonan euron hyötyä vuosittain. Huomioiden PSOP-ratkaisun mahdollistaman palvelusetelien ja ostopalveluiden käytön laajentumisen, on arvioitu vuotuinen hyöty 7,4 miljoonaa euroa.

7. Uusien palvelusetelien käyttöönotto Vantaalla

7.1. Uusien palvelusetelien valmistelu ja käyttöönotosta päättäminen

Sosiaali- ja terveystoimen tulosalueilla selvitetään mahdollisuuksia uusien palvelusetelien käyttöönottoon. Tulosalueiden tekemät esitykset käsitellään sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmässä. Palvelusetelien käyttöönotto esitetään sosiaali- ja terveystoimikunnalle ja päätöksen palvelusetelien käyttöönotosta tekee lautakunta.

7.2. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelityöryhmä

Vuoden 2009 lakiuudistuksen ja Vantaa-sopimuksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalle perustettiin toimialan johtoryhmän nimeämänä palvelusetelityöryhmä. Työryhmän tarkoituksena on edistää palvelusetelien käyttöönottoa ja olemassa olevien palvelusetelien käytön laajentamista. Työryhmän jäseniä ovat toimialan tulosaluejohtajat, hallintopäällikkö, ammattijärjestöjen edustajat ja talous- ja hallintopalvelujen erityisasiantuntija. Työryhmä käsittelee kokouksissaan nykyisiä ja tulosalueille suunniteltavia palveluseteleitä. Työryhmässä esitellään muiden kaupunkien palvelusetelipalveluja sekä seitsemän kaupungin sähköisen palveluseteli-yhteistyöhankkeen etenemistä.

8. Vantaalla suunnitteilla tai selvittelyssä olevat palvelusetelit

8.1. Sosiaali- ja terveydenhuolto

Sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmässä linjattiin, että kaikilla tulosalueilla tulee selvittää mahdollisuus vastata kasvavaan palvelutarpeeseen palvelusetelillä lisäinvestointien välttämiseksi.

Perhepalveluissa selvitetään vuoden 2013 aikana mahdollisuutta ottaa palveluseteli käyttöön **lapsiperheiden kotipalvelussa** sekä **turvakotien käytössä**.

Lapsiperheiden kotipalvelun osalta hyödynnetään naapurikuntien kokemuksia, seuranta- ja arviointitietoja. Tavoitteena on selvittää, mille kohderyhmälle vantaalaisia perheitä palveluseteli toimisi. Lisäksi Vantaan kaupungin tulee vastata määrärahan puitteissa myös kotipalvelun myöntämisestä. Myöntämisessä on erittäin tärkeää asiakkuuskriteerien määrittäminen.

Turvakotien osalta tehdään selvityksessä yhteistyötä järjestökentän kanssa. Vantaalla on ostopalvelusopimus Vantaan turvakodin kanssa ja lisäksi maksusitoumuksia muihin pääkaupunkiseudun turvakoteihin. Maksusitoumukset olisi järkevää korvata palvelusetelillä, jolloin palvelun käyttö olisi paremmin hallinnoitavissa. Turvakotipalveluseteleitä ei tämän hetkisten tietojen mukaan ole käytössä missään kaupungissa.

Vanhus- ja vammaispalveluissa selvitetään **vanhusten kotihoidon tukipalveluiden palveluseteliä**, selvitystyö on vuoden 2013 alussa vielä alkuvaiheessa. Tukipalveluissa on selvitetty eri kaupunkien kokemuksia kyseisten palvelusetelien käytöstä. Palvelusetelien käyttö Vantaan kotihoidon tukipalveluissa on koettu manuaaliryöstöä erittäin aikaa vieväksi. Ennen tukipalvelujen palvelusetelien käyttöönottopäätöstä tulee tehdä ratkaisu manuaaliryöstöä vähentävän, luvussa 7 esitetyn tietojärjestelmän käyttöönotosta. Vantaan selvityksessä tullaan tekemään myös kustannuslaskelmia eri vaihtoehtojen suhteen.

Vammaispalveluissa on selvitetty **henkilökohtaisen avun palvelusetelin** käyttöönottoa. Palvelusetelin käyttöönotolle ei ole vammaispalvelujen mukaan perusteita. Lähikunnissa palveluseteli on otettu käyttöön, mutta setelin käyttäjiä on ollut hyvin vähän. Toiminnan ei ole myöskään todettu tuottavan säästöjä. Vammaispalveluissa palvelusetelin arvo tulee määrittellä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti ja sellaiseksi, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Vammaispalvelut seuraavat henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttöönoton kehittymistä pääkaupunkiseudulla ja setelin käyttöönottoa arvioidaan tarvittaessa uudelleen.

Terveyspalveluissa on selvitetty **palveluseteliä Laastari-lähiklinikkapalveluun**. Laastari-palvelu on vakiohintainen poliklinikka palvelu, joka toimii esim. kauppakeskuksissa ja apteekkien yhteydessä. Laastariin ei tarvittaisi ajanvarausta. Palveluseteliä suunniteltiin annettavaksi asiakkaille silloin, kun omien päiväpoliklinikoiden jonot ovat pitkät. Palveluseteliä ei tarvittu, kun oman toiminnan päiväpoliklinikoita kehitettiin.

Terveyspalveluissa tehdään vuoden 2013 aikana selvitys erikoissairaanhoidon korvaavien **erikoislääkäripalvelujen palvelusetelin** käyttöönotosta. Haasteena on hoidon porrastuksen indikaatioiden pitäminen selkeinä. Erikoissairaanhoidon palvelusetelillä annettaisiin hoitoa vain selkeästi rajattuihin tutkimuksiin ja

elektiivisiin toimenpiteisiin. Vaikeat sairaudet on hoidettava aina omassa erikoissairaanhoidossa (HUS).

Terveyspalveluiden selvityksessä huomioidaan myös **Kela-korvauksen** suhde palveluseteliin. Kunnan järjestämisvastuulla olevista palveluista ei asiakas saa Kela-korvausta. Esimerkiksi yksityisissä erikoislääkäripalveluissa Kela maksaa osan palvelun hinnasta. Kela- korvaus on jo eräänlainen terveydenhuollon palveluseteli. Jotta kunnan antama palveluseteli olisi asiakkaalle kannattava, tulisi kunnan maksaa huomattavasti Kela-korvausta suurempi osuus palvelusetelinä tai Kelan korvata asiakkaalle maksettavaksi jäävästä osuudesta osa (tämä vaatisi lakimuutoksen).

Suun terveydenhuollossa selvitetään vuoden 2013 aikana **suun terveydenhuollon palvelusetelin** laajamittainen käyttöönotto aikuisväestölle oman toiminnan ja ostopalvelujen sijaan. Selvityksessä huomioidaan myös Kela- maksuosuuden ja asiakasmaksujen vaikutus sekä tarvittavien tietojärjestelmien kustannukset.

Terveyspalveluissa tullaan selvittämään myös asiakkaalle kokonaan maksuttomien palvelusetelien käyttöönottamista. Esimerkiksi neuvolapalveluista voisi tehdä palvelusetelin. Neuvolapalveluseteli sisältäisi nykyiseen neuvolapalveluun kuuluvat seuranta- ja ohjauskäynnit. Palvelusetelin käyttöönotolla voitaisiin välttää jokin uusi neuvolatilainvestointi ja samalla lisätä yksityisten neuvolapalvelujen tarjontaa ja kysyntää Vantaalla.

8.2. Sivistystoimen esitykset uusista käyttöönotettavista palveluseleleistä

Sivistystoimella ei ole vielä palveluseteliä käytössä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Varhaiskasvatus siirtyy opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuuteen 1.1.2013, jolloin päivähoitoa ei enää lueta sosiaalipalveluksi. Osa sosiaalihuollon lainsäädännöstä, mm. laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä, koskee kuitenkin **uuden päivähoitolakia koskevan esityksen mukaisesti edelleen varhaiskasvatusta.**

Varhaiskasvatuksen tulosalueella on perustettu syksyllä 2012 työryhmä selvittämään palvelusetelin käyttöönottoa. Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman mukaisesti tavoitteena on lisätä yksityistä päivähoitoa 60 - 70 hoitopaikkaa vuosittain. Vuonna 2011 yksityisessä päivähoitossa olevien lasten osuus päivähoitoikäisistä lapsista oli vain 6. Yksityisen hoidon tuella olevien lasten osuus oli 4 % ja ostopalvelupäivähoitossa olevien lasten 2 %. Luvut sisältävät ruotsinkielisen ostopalvelupäivähoiton sekä muilta kunnilta ostetun päivähoiton.

Perheiden näkökulmasta palveluseteli luo sosiaalista oikeudenmukaisuutta mahdollistaessaan yksityiset päivähoitopalvelut useampien kuntalaisten käytettäväksi tulotasosta riippumatta. Palveluseteli mahdollistaisi myös pienituloisille perheille yksityisen päivähoitopalvelun käytön. Perheiden valitessa palveluntuottajan syntyy enemmän kilpailua myös päivähoiton laadulla.

Palveluntuottajan toimintaedellytykset kasvavat, kun useammalla perheellä on mahdollisuus yksityisen päivähoiton asiakkuuteen. Mikäli palveluseteli otetaan käyttöön, palvelusetelituottajiksi siirtynee sekä kunnallista tuotantoa kalliimpia ostopalvelupäiväkoteja että kunnallista tuotantoa edullisempia yksityisen hoidon tuella toimivia päiväkoteja. Varhaiskasvatuksen palveluseteli on jo aktiivisessa käytössä Turussa ja Oulussa.

Opetuslautakunnan kokouksessa 18.12.2012 päätettiin jatkaa palvelusetelin käyttöönoton valmistelua yksityiseen päiväkotij- ja ryhmäperhepäiväkotihoidon siten, että esitys palvelusetelin arvosta ja käyttöönoton aikataulusta tuodaan tammikuun opetuslautakuntaan.

Opetuslautakunta päätti 21.1.2013 kokouksessaan palvelusetelin käyttöönotosta vuodesta 2014 lukien päiväkotihoidon. Laajuutta ei pystytty arvioimaan vielä tarkemmin, mutta yksityisen hoidon tuella oli vuonna 2012 keskimäärin 688 lasta, joista vain osa tulisi palvelusetelin piiriin. Uusille asiakkaille myönnettävien palvelusetelien määrää jaksotetaan vuosittain niin, että vuoden 2016 lopussa palvelusetelin käyttäjiä on 5.5 % päivähoitoikäisistä.

Lisäksi varhaiskasvatuksen tulosalueella on keskusteltu lähete keskusteluna mahdollisuudesta, että kotihoidontuen Vantaa-lisästä (noin 5 milj.euroa/vuosi) voitaisiin luopua ja käyttää raha lapsiperheiden kotipalveluseteleihin. Vantaa-lisän vaikuttavuus lapsiperheiden hyvinvointiin on pieni, kotipalvelusetelillä voitaisiin tukea usean lapsiperheen arkea. Palvelusetelillä annettavia palveluita olisivat mm. lastenhoitoapu, lasten kasvatuksen ohjaus, kodinhoitoapu (ruoan laitto, pyykinpesu ja ylläpitosiivous), vanhemmuuden- ja arkirutiinien hallinnan tukeminen.

9. Palvelusetelien käyttöönoton ja käytön lisääminen Vantaalla

Palvelusetelien käyttöönoton lisääminen vaatisi **linjauksen** siitä, miltä osin olemassa olevaa omaa tai ostettua palvelutuotantoa siirretään järjestettäväksi palvelusetelillä tai mitkä laajenevat toiminnot järjestetään palvelusetelillä uusien investointien sijaan.

Sosiaali- ja terveystoimi on lisännyt palvelusetelien käyttöä lautakunnan päätöksen mukaisesti omia palveluita täydentävänä palvelumuotona. Palvelusetelit ovat käytössä hyvin pienellä volyymillä, eikä niiden käytöstä saada juurikaan taloudellista hyötyä. Palvelusetelien myöntämiseen, luomiseen ja palvelutuottajien valintaan sekä muuhun hallinnointiin menee toistaiseksi varsin paljon henkilöstön aikaa. PSOP-sähköinen palveluseteliratkaisu vähentäisi ratkaisevasti palvelusetelin hallintokuluja, mutta käyttöönotto kannatta vain, mikäli palveluseteli nostetaan yhdeksi strategisesti tärkeäksi palvelutuotannon muodoksi ja palveluseteli päätetään ottaa laajamittaisesti käyttöön Vantaalla. Palvelusetelin käytön laajentamiselle tulisi olla selkeät numeeriset tavoitteet ja uusien palvelusetelien käyttöönottokustannukset tulisi ottaa huomioon myös talousarviossa.

Varhaiskasvatuksen tulosalueella on joitakin kilpailutettavia ostopalvelusopimuksia, jotka tulisi korvata palvelusetelillä. Varhaiskasvatuksen ostopalvelusopimuksissa kaupunki sopimuskumppanina sitoutuu maksamaan täysimääräisesti ostopalvelun, vaikka palvelu olisi vajaakäytössä. Palvelusetelituottajatkin joudutaan tarkistamaan/hyväksymään. Lisäksi kaupunki maksaisi palvelusetelin vain siltä ajalta, kuin asiakas palvelua käyttää.

Palveluseteli **ei tulisi olla vain vaihtoehto**, vaan joillekin asiakasryhmille pääsääntöisesti tarjottava palvelu. Kuntalaisella on kuitenkin oikeus kieltäytyä ottamasta palveluseteliä, joten palvelusetelillä tuotettavaa palvelua on oltava saatavissa myös kunnan omana tuotantona tai ostopalveluna.

Palvelusetelien käyttöönoton laajentamisella edistettäisiin kuntalaislähtöisten palveluiden tuottamista **monituottajamallilla**. Asiakaslähtöisyys paranisi ja joustavuus palvelujen järjestämisessä lisääntyisi. Palvelusetelillä annettavat palvelut lisäävät yksityisten palvelujen tarjontaa ja kysyntää Vantaalla ja siten edistää yksityisten palveluntuottajien sijoittumista Vantaan alueelle.

Palvelusetelien käyttöönoton laajentaminen myös uusiin, asiakkaalle maksuttomiin palveluihin (nyt jo omaishoidontuen vapaapäivät) olisi useissa tilanteissa kannattavaa. Esimerkiksi silloin, kun palvelun tarve lisääntyy ja uuden rakennusinvestoinnin välttämiseksi tarjotaan palvelut palvelusetelillä. Palveluseteli kannattaisi myös silloin, kun palvelujen tarpeessa on lyhytaikainen nousu ja omien lyhytaikaisten investointien sijaan tarjotaan osalle palvelun tarvitsijoista palvelu

palvelusetelillä. Palveluseteliin siirtymällä voitaisiin tulevina vuosina mahdollisesti välttää palveluverkon laajennusinvestointeja sekä rakennusten perusparannusinvestointeja.

Palvelusetelien käytön lisäämisen onnistumisen edellytyksenä on, että palvelusetelin myöntävät kaupungin työntekijät antavat asiakkaille selkeää palveluohjausta ja markkinoivat palveluseteliä. Palveluseteleitä, palveluntuottajia sekä palvelusetelin hakemista koskeva tieto ja lomakkeet tulisi koota helppokäyttöiseen portaaliin (vrt. PSOP ja Jyväskylän klemmari-palvelu). Palvelusetelistä tulee tehdä kuntalaiselle helppokäyttöinen ja palvelun saamista nopeuttava järjestely.

Palvelusetelin käytön laajentamisen edellytyksenä on, että palvelusetelipalvelujen laatu vastaa kunnan omana tuotantona tai kunnan ostopalvelusopimuksilla ostamien palvelujen laatua. Palvelun saaminen palvelusetelillä tulisi olla asiakkaalle yhtä vaivatonta kuin kaupungin tuottaman palvelun.

Palvelusetelien tuottavuutta voidaan lisätä tietojärjestelmien tehokkaalla käytöllä. Palvelusetelijärjestelmä tarjoaa kuntalaiselle hyvän mahdollisuuden käyttää asiointiin sähköisiä palveluja.

Palvelusetelien käyttöönottoa ja käyttöä Vantaalla voitaisiin lisätä:

- palvelustrategisella **linjauksella** vuonna 2013 uudistettavassa kaupunkitasoisessa palvelustrategiassa,
- resurssien kohdentamisella palveluseteleiden käyttöön,
- asiakkaiden segmentoinnilla siten, että joidenkin asiakasryhmien ensisijainen palvelu tuotettaisiin palvelusetelillä,
- tehokkaalla palveluohjauksella,
- palveluseteleitä koskevan tiedon ja lomakkeiston kokoamisella portaaliin,
- sähköisellä palveluseteli-asioinnilla,
- palvelusetelin monipuolisella ja aktiivisella markkinoinnilla asiakasrajapinnassa.