

# Kansallinen Palveluseteliportaali

Palvelukonseptin esiselvitys

Tommi Koivisto, Anni Rasinen & Lauri Salmivalli

Deloitte

## Sisällysluettelo

<b>Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra</b>	<b>3</b>
<b>Esipuhe</b>	<b>4</b>
<b>1. Visiosta selvitysprojektiksi</b>	<b>5</b>
1.1. Miksi Palveluseteliportaali pitäisi perustaa?	5
1.2. Palveluseteliportaalin palvelukonseptin määrittelyprojekti	5
<b>2. Palveluseteliportaalin palvelukonsepti</b>	<b>6</b>
2.1. Portaalin kohderyhmät	6
2.2. Portaalin sisältämän informaation tuottajat	7
2.3. Laajuus ja rajaukset	8
<b>3. Miten portaali toimii käytännössä?</b>	<b>9</b>
<b>4. Hyödyt eri osapuolille</b>	<b>12</b>
<b>5. Palveluseteliportaalin rahoitus ja kustannukset</b>	<b>14</b>
5.1 Palveluseteliportaalin kustannukset	14
5.2 Vaihtoehdot tulonmuodostukselle	15
5.3 Portaalin rahoitusmallit	15
<b>Liite: Selvityksen toteutus</b>	<b>16</b>

## Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

Suomen kilpailukyky ja suomalaisten hyvinvointi edellyttävät laaja-alaisia ja syvällisiä muutoksia. Sitra ennakoi tulevaa ja edistää muutoksia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Suomen kannalta keskeisiin haasteisiin Sitra tarttuu ohjelmien ja strategiaprosessien avulla. Sitra on itsenäinen julkisoikeudellinen rahasto, jonka tehtävä on rakentaa huomisen menestyvää Suomea.

## Esipuhe

Koko Sitran toimintaa ohjaavana visiona on toimia hyvinvointia luovien "systemisten muutosten" mahdollistajana. Sitran Kuntaohjelman näkökulmasta palvelusetelit ovat juuri tuollainen muutos: laaja-alainen muutos kuntalaisten palvelujen tuotannossa.

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

Palvelusetelihankkeen tavoitteena on myös kansalaisten integroiminen mukaan kehittämään palvelusetelin ja palveluittensa sovellettavuutta ja toimintamalleja. Perinteinen viestintä, kuten Sitran selvityksiä -sarja, toimii palvelusetelihankkeen toimenpiteiden, kokeilujen ja ratkaisujen yhtenä viestintäkanavana. Nämä selvitykset ovat saatavilla sähköisesti Kuntaohjelman verkkosivujen ([www.sitra.fi/kunta](http://www.sitra.fi/kunta)) Julkaisut-sivulta samoin kuin palvelusetelihankkeen eri yhteisöisten kanavien pääsivun [www.sitra.fi/palveluseteli](http://www.sitra.fi/palveluseteli) kautta. Kansalaiset voivat kommentoida ja tehdä ehdotuksia selvityksiä-sarjan julkaisujen innoittamina näillä sivustoilla ja palvelusetelihankkeen ympärille organisoidussa sosiaalisessa mediassa.

Palvelusetelihanke on julkaissut vuoden 2009 aikana kaikkiaan neljä verkkojulkaisua Sitran selvityksiä -sarjassa:

- Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa (Minna Tuominen-Thuesen, KPMG)
- Palvelusetelit: Esiselvitys käyttäjätarpeista (Eija Seppänen ja Ville Tapio, Fountain Park Oy)
- Palveluseteli päivähoidossa (Kim Siren, Suomen Tenava päiväkodit Oy ja Minna Tuominen-Thuesen, KPMG)
- Kansallinen palveluseteliportaali: Palvelukonseptin esiselvitys (Tommi Koivisto, Anni Rasinen ja Lauri Salmivalli, Deloitte)

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

Kehitysjohtaja  
**Tuomo Melin**  
Kuntaohjelma  
Sitra

## 1. Visiosta selvitysprojektiksi

Sitran palvelusetelille asettamista pitkä tähtäimen tavoitteista keskeisimpiä on palvelusetelin käytön esteiden madaltaminen. Eri kuntien asukkailla on hyvin erilaiset mahdollisuudet saada tietoa palvelusetelistä ja sen käytöstä: palveluntuottajista, palveluista ja niiden hinnoittelusta.

Palvelusetelin käyttökynnyksen madaltamiseksi Sitra visioi portaalin, joka kokoaa yhteen kaikki Suomen palvelusetelipalveluntuottajat. Tämän vision esikuvia ovat Ruotsissa ja Tanskassa kehitetyt vastaavat portaalit sekä kaupalliset palveluiden vertailuun kehitetyt verkkosivustot kuten *hotels.com*.

### 1.1. Miksi Palveluseteliportaali pitäisi perustaa?

Yksi palvelusetelin käytön edistämisen keskeisiä periaatteita on **asiakkaan aseman vahvistuminen**: Asiakas voi itse valita, miltä palveluntuottajalta hän ostaa palvelun palvelusetelillään. Asiakkaalle halutaan tarjota mahdollisuus saada helposti hänen tarvitsemaansa tietoa eri palveluntuottajista ja tarjolla olevan palvelun laadusta.

Päätöksenteon tueksi asiakkaan on voitava vertailla palveluiden hintoja eri tavoin tuotettuna. Portaalin avulla asiakas voisi selvittää yhdestä paikasta, onko hänen kannattavaa ottaa vastaan kunnan tarjoama palveluseteli ja mikä on omavastuuosuus, jos hän saa palvelun tietyltä yksityiseltä palveluntuottajalta. Samalla asiakkaan olisi mahdollista vertailla usean palveluntuottajan hintoja. Ratkaisu siis edistäisi **hintojen läpinäkyvyyttä**.

Kunnilla on myös lakisääteinen velvoite ylläpitää ja julkaista luettelo hyväksymistään palveluntuottajista. Sen sijaan, että jokainen kunta tai kuntayhtymä pyrkii ratkaisemaan tämän velvoitteen yksin, **päällekkäistä työtä tulisi vähentää** kehittämällä yksi keskitetty ratkaisu lakisääteisten tietojen julkaisemiseen.

### 1.2. Palveluseteliportaalin palvelukonseptin määrittelyprojekti

Sitra käynnisti kesällä 2009 eri sidosryhmien tarpeiden huomioimiseksi palveluseteliportaalin palvelukonseptin määrittelyprojektin.

Projektin tavoitteena oli sekä kartoittaa tarvetta kansallisen Palveluseteliportaalin perustamiselle että hahmotella, mikä olisi portaalin merkitys osana koko palvelusetelijärjestelmää. Yksi projektin keskeisistä lopputuloksista oli Palveluseteliportaalin palvelukonseptin kuvaus eli karkean tason määrittely siitä

- ketkä olisivat ratkaisun käyttäjiä
- mitä toiminnallisuuksia portaali sisältäisi, ja keille ne olisi suunnattu sekä
- mitkä muut järjestelmät olisivat osana kokonaisratkaisua.

Tässä dokumentissa esitellään projektin keskeiset tulokset.

## 2. Palveluseteliportaalin palvelukonsepti

Palveluseteliportaalin ensisijainen tavoite on palveluntuottajatiedon välittäminen kuntalaisille ja kunnan palvelusetelilainsäädäntöön liittyvän palveluntuottajien lisävelvollisuuden täyttäminen.

Portaalin avulla asiakas saa tietää, ketkä ovat valitun kunnan hyväksymiä palvelusetelipalveluntuottajia. Portaalissa on myös mahdollista vertailla palveluntuottajia. Kunnalle portaali toimii välineenä laissa vaaditun palveluntuottajalistauksen julkaisemiseen ja kuntalaisten palvelemiseen. Portaali toimii myös tiedonjakokanavana sekä kuntalaisten että palveluntuottajien suuntaan.

### 2.1. Portaalin kohderyhmät

Palveluseteliportaalin kohderyhmiä eli käyttäjiä ovat asiakkaat, kunnat ja palveluntuottajat. Alla esitetään visio siitä, mitä portaali pääpiirteissään tarjoaa jokaiselle ryhmälle.

#### **Asiakas**

- Mahdollisuus hakea tietoa palvelusetelistä sekä sen myöntämis- ja käyttömahdollisuuksista
- Mahdollisuus etsiä ja verrata palveluntuottajia
- Mahdollisuus arvioida, paljonko hoito tulee maksamaan eri tavoin tuotettuna.

#### **Kunta**

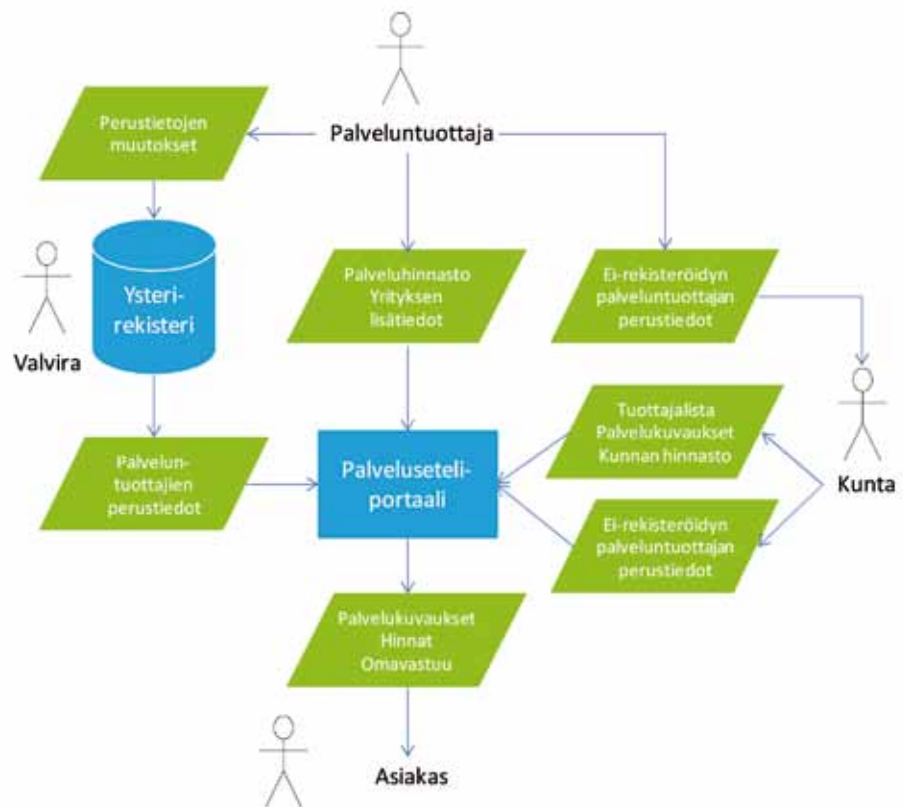
- Hyväksytyjen palveluntuottajien listan julkaiseminen ja ylläpito
- Palvelusetelin myöntämiseen ja käyttöön liittyvän yleistiedon tarjoaminen asiakkaille
- Palveluntuottajaksi hakeutumiseen liittyvän informaation tarjoaminen yrityksille.

#### **Palveluntuottaja**

- Toimii viestintäkanavana asiakkaan ja kunnan suuntaan
- Toimii sertifiokattina asiakkaan suuntaan osoittaen, että palveluntuottaja täyttää kunnan asettamat minimikriteerit
- Palveluntuottajaksi hakeutuminen.

## 2.2. Portaalin sisältämän informaation tuottajat

Eri osapuolten vastuut portaalin sisältämän informaation tuottamisessa esitetään alla olevassa kuvassa (Kuva 1: Palveluseteliportaalin keskeiset tiedot).



**Kuva 1:** Palveluseteliportaalin keskeiset tiedot

Portaalin toteutuksessa tulee hyödyntää mahdollisimman paljon jo olemassa olevaa tietoa ja välttää päällekkäistä tiedon keruuta. Tässä tarkoituksessa portaalin on suunniteltu hyödyntävän Valviran ylläpitämää *Yksityisten sosiaali- ja terveystalujen antajien rekisteriä* (Ysteri).

Suomessa toimivan yksityisten sosiaalihuoltopalvelujen tuottajan ja terveydenhoitoalan ammatinharjoittajan tulee kuulua Ysteri-rekisteriin, joten portaali voisi saada kattavat perustiedot Valviralta. Poikkeuksen rekisterivaatimusten osalta muodostavat tietyt yleispalvelut, esimerkiksi ateria- ja siivouspalvelut. Kuntien on siis mahdollista lisätä portaaliin myös sellaisten yritysten tietoja, joita ei löydy Ysteristä.

On huomioitava, että perustietojen siirto Ysteristä Palveluseteliportaaliin on yhden-suuntaista, eli puutteellisten tai virheellisten perustietojen muutoksia Ysteriin ei tehdä portaalin kautta, mutta portaali tarjoaa palveluntuottajille ohjeet ja Internet-linkin paikkaan, jossa muuttuneet tiedot voi ilmoittaa.

Ysterin lisäksi toinen mahdollinen perustietojen lähde on Tilastokeskuksen ylläpitämä Yritys- ja toimipaikkarekisteri.

Kunnan velvollisuus on kertoa portaalille, mitkä palveluntuottajat on hyväksytty kunnan palvelusetelipalveluntuottajiksi ja mitä palveluita palveluntuottaja saa tarjota asiakkaille sekä määritellä palveluiden palvelukuvaukset. Kunta myös ylläpitää kunnan palveluhinnastoa. Palveluhinnastoa tarvitaan hintojen vertailuun ja hintojen läpinäkyvyyden lisäämiseen.

Muuttuneiden perustietojen ilmoittamisen lisäksi myös palveluntuottajalla on vastuu ylläpitää omaa palveluhinnastoaan, jotta palvelujen hintojen vertailu olisi mahdollista. Vaikka portaali ei toimikaan yritysten mainospaikkana, yrityksille tarjotaan mahdollisuus ylläpitää portaalissa palvelun laatua kuvaavia lisätietoja.

### 2.3. Laajuus ja rajaukset

Portaali on luonteeltaan itsenäinen kokonaisuus, joka toimii Ysteri-rekisterin rinnalla saaden sieltä mahdollisesti yritysten perustietoja. Työn aikana esille tuli ajatus Ysterin päivittämisestä portaalin kautta, mutta tätä ideaa ei analysoitu pidemmälle vielä tässä vaiheessa. Portaalin tarkoitus on tiedon välittäminen, ei rekisterin pitäminen. Portaalin tarkoituksena on täyttää kunnalle asetettu hyväksytyjen palvelusetelipalveluntuottajien listaamisvaatimus, mutta muihin kunnan vastuisiin portaalilla ei ole osaa. Portaali voi toki toimia kunnan ensisijaisena palveluseteli-informaation välityskanavana, mutta kunta voi hoitaa tiedotuksen myös muuten.

Työn kuluessa tunnistettiin portaalin hyödyntämismahdollisuuksia laajasti. Tässä vaiheessa seuraavia asioita ei kuitenkaan nähty portaaliiin kuuluviksi:

- Reklamointi on rajattu portaalin toiminnallisuuksien ulkopuolelle
- Laskutus ei kulje portaalin kautta
- Potilasasiakirjat eivät kulje portaalin kautta
- Portaalilla ei ole yhteyttä mahdollisiin sähköisiin palveluseteliratkaisuihin.



### 3. Miten portaali toimii käytännössä?

Tässä luvussa kuvataan portaalin mahdollisia toimintamalleja esimerkkiskenaarioiden kautta.

Portaalin toiminnan kulmakiveksi tunnistettiin työn aikana helppokäyttöisyys. Portaalin tulee olla mahdollisimman yksinkertainen, selkeä ja helppokäyttöinen, jotta se todella tukee asiakasta tiedonhaussa. Helppokäyttöisyys tarkoittaa käyttöliittymäsuunnittelun lisäksi myös palveluntuottajien vertailun helppokäyttöisyyttä. Vertailtaessa palveluja niiden tulee olla keskenään vertailukelpoisia. Tämä tarkoittaa palvelujen edes karkeaa tuotteistamista siten, että hinnat on ilmoitettu samoissa yksiköissä (esimerkiksi €/tunti) ja kuvausta siitä, mitä palveluun sisältyy.

#### **”Esimerkki 1**

*Annikki lopetti puhelun äitinsä kanssa lupaukseen auttaa tätä löytämään kotiapua. Annikin äiti, Maire, oli saanut kunnalta palvelusetelin siivouspalveluihin, ja nyt hänen pitäisi valita sopiva palveluntuottaja. Maire koki tämän kuitenkin vaikeaksi eikä halunnut alkaa soitella kunnan yrityksiä läpi. Annikin mielestä äidistä oli tullut vanhempien hieman kärsimätön, eikä äidin kuulokaan enää ollut entisen veroinen. Annikki puolestaan oli asunut jo vuosikymmeniä toisella paikkakunnalla eikä tuntenut äidin kotikunnan palveluntuottajia lainkaan. Annikki kuitenkin arveli, että varmasti hän löytäisi jotain tietoa hakemalla Internetistä.*

*Annikki avasi tietokoneensa ja meni hakukoneen sivuille. Hän kirjoitti hakusanaksi ”palveluseteli palveluntuottaja”. Annikki siirtyi ensimmäisenä listassa olevalle sivustolle. ”Tervetuloa palveluseteliportaaliin! Täältä löydät tietoa kuntasi palvelusetelipalveluntuottajista.” Sivusto näytti hyvältä ja yksinkertaisen tyylikkäältä. ”Valitse kunta” kohdassa Annikki valitsi äitinsä kotikunnan ja mietti, kuinka monta vuotta siitä olikaan, kun hän itse oli viimeksi asunut siellä. Seuraavaksi sivusto pyysi valitsemaan halutun palvelun listasta. Annikki valitsi siivouspalvelut, ja portaali näytti hänelle listan kunnan palvelusetelitoimintaan hyväksymistä siivouspalveluyrityksistä.*

*Listaa katselleessaan Annikki huomasi, että sitä pystyi lajittelemaan useilla kriteereillä esimerkiksi hinnan, sijainnin, saatavuuden tai saavutettavuuden mukaan. Annikki tiesi, että hinta oli äidille tärkeä kriteeri, joten hän lajitteli yritykset siivouksen hinnan mukaan. Kaikkien yritysten hinnat oli ilmoitettu tuntihintoina, ja vieressä näkyi kuvaus siitä, mitä siivous sisältää. Annikin mielestä toiseksi halvin vaihtoehto näytti parhaimmalta, joten hän klikkasi yrityksen nimeä saadakseen lisätietoa. Annikki sai eteensä yrityksen tietosivun, jossa näkyi muun muassa yhteystiedot, tarkka palvelukuvaus ja yleistä tietoa yrityksestä. Annikin mielestä tiedot yrityksestä vaikuttivat hyviltä, ja hän arveli, että tässä voisi olla äidille hyvä siivousfirma. Annikki haki kännykkänsä ja näppäili yrityksen numeron.”*

Kuntalaisen näkökulmasta Portaalin toiminnan ytimessä olevaa palveluntuottajien vertailua voi käyttää myös selvittämään, kannattaako palveluseteli ottaa vastaan. Asiakkaalla on oikeus olla ottamatta vastaan kunnan tarjoama palveluseteli ja saada palvelu kunnan kautta. Portaalissa kuntalainen voi katsoa hänelle tarjolla olevaa palveluntuottajavalikoimaa ja vertailla palveluntuottajia sekä itselleen koituvia kustannuksia. Kustannuksia voi vertailla sekä palveluntuottajien kesken että suhteessa kunnan asiakasmaksuun. Portaali voi myös laskea automaattisesti omavastuun, mikäli kyse on palvelusetelistä, jota ei ole sidottu kuntalaisen tuloihin.

**”Esimerkki 2**

*Liisa oli käynyt kunnan hammaslääkärissä tarkastuksessa, jossa oli todettu kahden hampaan kaipaavan paikkaamista ja kehoitettu vähentämään sokerisen mehun juomista. Liisalle oli myös kerrottu portaalista, jossa hän voisi vertailla palveluiden hintoja ja kustannuksia itselleen palvelua tuottaessa eri tavoilla. Liisan mielestä palveluseteli kuulosti hyvältä, mutta hän halusi ensin selvittää kustannukset, jotka hänelle tulisivat maksettavaksi.*

*Liisa meni kotiin päästyään heti portaalin sivulle tutkimaan eri vaihtoehtoja. Liisan valittua asuinkuntansa ja hammashuollon halutuksi palveluksi hänen eteensä avautui lista kunnan hyväksymistä hammaslääkäripalveluista. Liisa oli saanut mukaansa terveyskeskuksesta paperin, jossa näkyi hänelle tilattu hoito: paikkaus koodilla SFA10 kahteen eri hampaaseen. Portaalissa oli mahdollista syöttää hoitokoodit, jolloin portaalilla näytettiin Liisalle suoraan kunnan subvention kyseiseen toimenpiteeseen sekä kunnan asiakasmaksun samalle hoidolle. Jokaisen listatun hammaslääkärin kohdalla Liisa näki kyseessä olevan hammaslääkärin hinnan SFA10-toimenpiteelle sekä Liisan omavastuun, jos Liisa menisi kyseiselle hammaslääkärille.*

*Tutkittuaan kustannuksia Liisa tuli siihen tulokseen, että hän haluaa ottaa palvelusetelin vastaan, vaikka se merkitsikin hänelle isompaa kustannusta. Hammaslääkärilistauksen mukaan aivan Liisan lähellä sijaitti kohtuuhintainen yksityishammaslääkäriasema. Liisa päätti varata ajan sieltä. Päätöksen kunniaksi Liisa meni hakemaan ison lasin ihanaa sokerista mansikkamehua.”*

Portaalien sisällön ylläpidosta vastaavat kunta, palveluntuottaja, portaalien ylläpitäjä sekä automaatiikka.

Yritysten perustiedot portaalisiin saadaan esimerkiksi Valviran Ysteri-rekisteristä tai muusta vastaavasta tietolähteestä. Perustiedot niiden yritysten osalta, joita kyseistä tietolähteestä ei löydy, tulevat kunnan kautta. Palveluntuottaja hakee pääsyä kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi kunnan määrittelemällä tavalla, jonka jälkeen kunta tarkistaa kriteerien täyttymisen ja tekee päätöksen. Kunta ilmoittaa hyväksytyt palveluntuottajat portaalille joko nimellä tai kaikilla perustiedoilla varustettuna riippuen siitä, löytyvätkö palveluntuottajan perustiedot pohjatietona käytettävästä tietolähteestä. Palveluntuottajien hyväksynnässä voitaisiin hyödyntää myös portaalilla – varsinkin jos löytyy joukko kriteereitä, jotka ovat käytössä useissa kunnissa.

**”Esimerkki 3**

*Kaisan kotihoito Oy tarjoaa muun muassa kotisairaanhoidopalveluita kunnassa, jossa on juuri otettu palveluseteli käyttöön kotisairaanhoidossa. Kaisan kotihoito Oy haluaa päästä mukaan kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi ja saa kunnalta ohjeet mennä palveluseteliportaaliin täyttämään hakemus. Kaisan kotihoidon työntekijä tunnistautuu portaalisissa Tupas-tunnuksilla. Hän valitsee valikosta kunnan, jonka palveluntuottajaksi hän haluaa hakeutua. Kuinka ollakaan, kunta tekee yhteistyötä naapurikuntien kanssa, ja nämä kunnat ovat sopineet yhteisistä palveluntuottajien hyväksymiskriteereistä. Siten samalla hakemuksella Kaisan kotihoito oy voi halutessaan hakea pääsyä monen kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi.*

*Kaisan kotihoidon työntekijä täyttää portaalisissa olevan sähköisen lomakkeen. Lomakkeeseen pitää kertoa muun muassa palveluiden hinnat määrätyllä tavalla. Saatuaan lomakkeen valmiiksi Kaisan kotihoidon työntekijä kirjautuu ulos portaalista.*

*Portaali tekee Kaisan kotihoidon hakemukselle esikäsittelyn ja tarkastaa sovittujen yleisten kriteerien toteutumisen automaattisesti. Kaisan kotihoidon tapauksessa tarkastetaan muun muassa yrityksen löytyminen Ysteri-rekisteristä.*

*Hakemus käsitellään kunnassa, ja kunta ilmoittaa yritykselle hyväksynnästä. Samalla yrityksen Ysteristä saatavat yleiset tiedot tulevat näkyviin portaaliin, ja yritys saa oikeuden kirjautua portaaliin päivittämään hintatietojaan.”*

Kunta voi käyttää portaalia myös tiedonjakokanavana. Kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumisohteet voivat löytyä portaalista samoin kuin myös tietoa hakemisprosessista lomakkeineen. Ohjeet ja prosessit voivat olla myös yhteiset useille kunnille. Lisäksi kunta voi halutessaan välittää portaalin kautta ohjeita kuntalaiselle ja palveluntuottajalle ja vastaanottaa palautetta. Portaaliin tulee myös yleistä palvelusetelitietoa sisältävä osuus, jonka päivityksestä vastaa portaalin ylläpito.

## 4. Hyödyt eri osapuolille

Parhaimmillaan portaali hyödyttää sekä kuntaa, asiakasta että palveluntuottajaa. Asiakas saa käyttöönsä keskitetyn tiedonvälityskanavan, jonka avulla hän myös pystyy vertailemaan ja hakemaan palveluntuottajia eri kriteereillä. Asiakas löytää portaalista yleistietoa palveluseteliin liittyen sekä mahdollista kuntakohtaista tietoa. Portaalin avulla asiakas pystyy myös vertailemaan, mitä palvelu maksaa hänelle eri tavoin tuotettuna ja näin ollen auttaa häntä päättämään, ottaako hän palvelusetelin vastaan.

Kunnan näkökulmasta portaalin ensisijainen hyöty on lain asettaman hyväksytyjen palvelusetelipalveluntuottajien listausvaatimuksen täyttyminen. Toissijaisesti kunta voi myös saavuttaa portaalin kautta säästöjä, mikäli portaali pienentää kunnan hallinnollista taakkaa. Jos portaali esittelee palveluseteliä kattavasti ja tarjoaa myös kuntakohtaista tietoa, tämä voi vähentää yhteydenottoja tiedonsaantitarkoituksessa. Lisää hyötyjä saavutetaan, mikäli portaaliin osallistuvat kunnat sopivat keskenään joko täysin samoista tai osittain samoista palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksyntäkriteereistä. Tällöin palveluntuottaja voisi hakeutua palvelusetelipalveluntuottajaksi portaalin kautta. Portaali voisi myös automaattisesti tarkistaa ainakin osan kriteerien täyttymisestä.

Palveluntuottajalle portaali toimii markkinointikanavana ja keinona saavuttaa asiakas. Palveluntuottajalle tärkeintä on saada asiakkaita. Mikäli portaali edesauttaa asiakkaita löytämään palveluntuottajan, portaali hyödyttää selkeästi palveluntuottajaa. Toisaalta portaali asettaa isot ja pienet toimijat samalle viivalle, sillä kaikki palveluntuottajat esitetään portaalissa samalla formaatilla. Tällöin ei ole merkitysvun ylläpitämiseen. Portaalissa olon voidaan ajatella toimivan myös eräänlaisena sertifikaattina, joka osoittaa, että palveluntuottaja täyttää tietyn joukon kriteereitä. Lisäksi palveluntuottaja voi saada portaalin kautta tietoa palvelusetelistä ja kunnan palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumisesta ja vaadituista kriteereistä.

### **Hyödyt kunnalle**

- Listaa hyväksytyt palveluntuottajat alueittain (täyttää lain veloitteen)
- Hintatiedot helposti saatavilla (palveluntuottajittain)
  - Palveluntuottajan hinta tuotteittain
  - Kunnan subventio
  - Laskenta omakustannuksesta vs. asiakasmaksuina kunnalla
- Informaatio asiakkaalle kuten ohjekirjeet ja palveluseteli-informaatio
- Taloudellinen hyöty kunnalle hallinnollisten töiden vähenemisen kautta
- Hintatietoisuuden kasvu
- Informaation välitys palveluntuottajalle
- Integraatioiden kautta saatavat hyödyt
- Kuntien yhteistyöllä saavutettavat hyödyt
- Yritystoiminnan lisääntyminen
- Kunnan asiantuntemus kasvaa
- Toiminta-alustan tarjoaminen kunnille, joilla ei ole resursseja tehdä itse.

### **Hyödyt asiakkaalle**

- Voi laskea omavastuun suuruuden ja verrata sitä kunnan palvelun hintaan
- Löytää palveluntuottajan
- Voi vertailla palveluntuottajia
- Tietoa palveluseteliin liittyen
- Palautteen antaminen/näkeminen.

### **Hyödyt palveluntuottajalle**

- Listalla oleminen toimii sertifikaattina asiakkaan suuntaan; osoittaa, että yritys täyttää kunnan kriteerit
- Markkinointikanava
- Informaatiota palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeutumisesta.

## 5. Palveluseteliportaalin rahoitus ja kustannukset

Tässä luvussa esitellään Palveluseteliportaalin kustannukset sekä vaihtoehdot ylläpidon rahoitukselle.

### 5.1 Palveluseteliportaalin kustannukset

Palveluseteliportaalin investointikustannukset muodostuvat palveluseteliportaalin suunnittelusta ja teknisestä toteutuksesta.

Palveluseteliportaalin käyttökustannukset muodostuvat henkilöstökustannuksista, järjestelmän käyttöpalvelukustannuksista, vuokrista ja tietoliikennekustannuksista. Oletuksena palveluseteliportaali vaatii toimiakseen kahden tai kolmen henkilön kokopäiväisen työpanoksen (tekninen ylläpito/kehitys, sisällöllinen ylläpito/kehitys), sekä toimitilat heille.

- Palveluseteliportaalin henkilöstökustannukset (2–3 henkilöä)
  - Asiantuntijan palkka
  - Henkilöstösivukulut
- Palveluseteliportaalin käyttöpalvelukustannukset
  - Yksi palvelinlaite, jossa tietokantapalvelin ja sovelluspalvelin
  - Palvelimen ja sovelluksen valvonta arkipäivisin virastoaikaan
- Vuokrat
- Tietoliikenneyhteydet

Käyttökustannukset ovat näillä oletuksilla yhteensä noin 150 000–200 000 euroa vuodessa.

## 5.2 Vaihtoehdot tulonmuodostukselle

Portaalin tulonmuodostukselle on neljä keskeistä tapaa

### **Vuosimaksu yrityksille**

Vuosimaksu voi olla kiinteä tai sidottu liikevaihtoon, henkilöstömäärään tai haluttuihin lisäominaisuuksiin.

### **Vuosimaksu kunnille**

Myös kuntien vuosimaksi voi olla kiinteä tai kunnan väkilukuun sidottu.

### **Mainokset**

Mainosrahoitteisuus on verkossa yksi vaihtoehto.

### **Julkinen rahoitus**

Portaali voi olla täysin tai osittain julkisesti rahoitettu.

Todennäköisin rahoitusmalli on yhdistelmä edellä mainituista.

## 5.3 Portaalin rahoitusmallit

Palveluseteliportaalille esitetään kolmea vaihtoehtoista rahoitusmallia. Kattaakseen minimiresursoidut vuotuiset käyttökustannukset tulorahoituksella tulisi portaalin tuottaa noin 150 000–200 000 euroa

### **Vuosimaksu kunnille**

Kuntien rooli maksajana on luonnollinen, koska palveluseteli on osa kuntien järjestämää palvelua. Palveluseteliportaali hyödyttää erityisesti kuntia. Vuosimaksu voi olla joko kiinteä tai väkilukuun sidottu.

### **Vuosimaksu kunnille + vuosimaksu yrityksille**

Edellä esitetyn lisäksi yrityksiltä voidaan periä vuosimaksu, joka voi olla esimerkiksi liikevaihdon tai henkilöstömäärän mukaan nouseva. Palvelutuottajat maksavat jo Valviralle rekisteröitymismaksun, jolloin palvelutuottajilla ei ole välttämättä intressiä maksaa lisäksi palveluseteliportaalin vuosimaksua. Palvelutuottajien edustajat eivät ole pitäneet maksua mielekkäänä, koska kyseessä on kunnan järjestämä palvelu.

### **Vuosimaksu kunnille + muuta julkista rahoitusta**

Kolmannessa vaihtoehdossa korostuu julkisen rahoituksen merkitys. Tällöin kunnilta kerättävän vuosimaksun ja toimintakustannusten välinen erotus katetaan julkisen tahon toimesta.

## Liite: Selvityksen toteutus

### Työryhmä

Tämän selvityksen toteuttivat Deloitte konsultit Tommi Koivisto, Anni Rasinen ja Lauri Salmivalli. Projektin ohjaukseen osallistuivat Sitran Tuomo Melin ja Kari-Mikael Markkanen sekä Deloitte Lauri Byckling.

### Aikataulu

Selvitys tehtiin toukokuun 2009 ja syyskuun 2009 välillä. Ensimmäisessä vaiheessa tehty kysely toteutettiin touko- ja kesäkuuden vaihteessa. Kyselyn jälkeiset haastattelut tehtiin kesä- ja heinäkuussa. Palvelukonseptia kehitettiin kolmessa työpajassa elokuussa 2009.

### Kysely

Palveluseteliportaalin palvelukonseptin määrittelyjen pohjatyönä sidosryhmien edustajille lähetettiin Internet-kysely. Kyselyssä painotettiin monivalintakysymyksiä.

Kysely lähetettiin 134 vastaanottajalle kunnissa, Suomen Kuntaliitossa, kansalaisjärjestöissä, palveluntuottajia edustavissa järjestöissä, ministeriöissä ja virastoissa. Vastauksia saatiin yhteensä 48 kpl.

### Haastattelut

Projektin alussa tunnistettiin Sitran kanssa keskeisimmät sidosryhmien edustajat, joiden kanssa sovittiin haastattelut. Projektin kuluessa haastateltiin 25 henkilöä 20 organisaatiosta, jotka edustivat kuntia, valtionhallintoa sekä palveluntuottajia:

- Tuula Heinänen, Espoo
- Vesa Isoviita, Harjavalta
- Marko Silen, Helsingin kauppakari
- Silja Johansson, Helsinki
- Sirkka Karhula, Jyväskylä
- Sauli Kekäläinen, Keski-pohjanmaan Ammattikorkeakoulu
- Martti Virtanen, Kilpailuvirasto
- Päivi Seppälä, Kuluttajavirasto
- Synnöve Amberla, Suomen Kuntaliitto
- Jussi Merikallio, Suomen Kuntaliitto
- Sami Uotinen, Suomen Kuntaliitto
- Tuomo Meriläinen, Kuopio
- Matti Liukko, Lahti
- Ismo Partanen, Lääkäripalveluyritykset Ry
- Jari Parkkonen, Oulu
- Pirjo Nieminen, Palvelusantra.info
- Markku Litola, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Mari Patronen, Tampere
- Marjo Rönkä, Terveys- ja sosiaalialan yrittäjät Ry



- Markku Suokas, Turku
- Arja Myllynpää, Valvira
- Leena Kinnunen, Valvira
- Majjaliisa Aho, Valvira
- Vesa Mettovaara, Valvira
- Timo Aronkytö, Vantaa.

### **Työpajat**

Työpajoja järjestettiin kolme, ja niihin osallistui kaikkien sidosryhmien edustajia:

- Ritva Miikkulainen, Espoon yrittäjät
- Heikki Kuusela, Hammaslääkäriliitto
- Matti Pöyry, Hammaslääkäriliitto
- Mikko Puputti, Helsinki
- Silja Johansson, Helsinki
- Sami Uotinen, Suomen Kuntaliitto
- Synnöve Amberla, Suomen Kuntaliitto
- Pia Koivu, Kvalion Oy
- Markku Mattila, Oulu
- Pirjo Nieminen, [Palvelusantra.info](http://Palvelusantra.info)
- Markku Litola, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Johanna Joki, Valvira
- Vesa Mettovaara, Valvira
- Jorma Suni, Vantaa.