

Palveluseteli mahdollisuutena

Elinkeinoasioiden päällikkö Janne Pesonen
10.6.2010 Porvoo

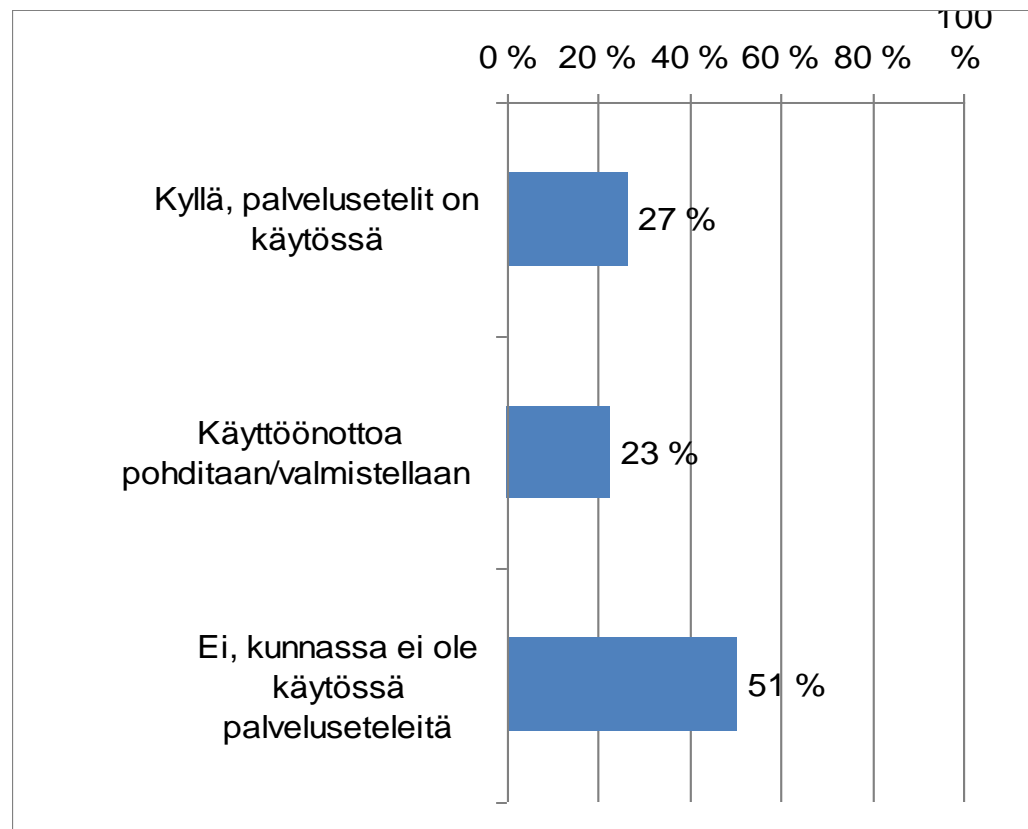
Yrittäjien näkemys kuntien elinkeinopolitiikan osa-alueiden tärkeydestä (3 mainintaa):



Lähde: SY:n elinkeinopoliittinen mittaristokysely 2010

ELINKEINOPOLITIIKAN MITTARISTO -KYSELY

Hyödyntääkö kuntanne palvelutuotannossa palveluseleitä?



Vastaajia 1 999

Lähtökohtia kuntapalveluiden tuotannon kehittämiseksi

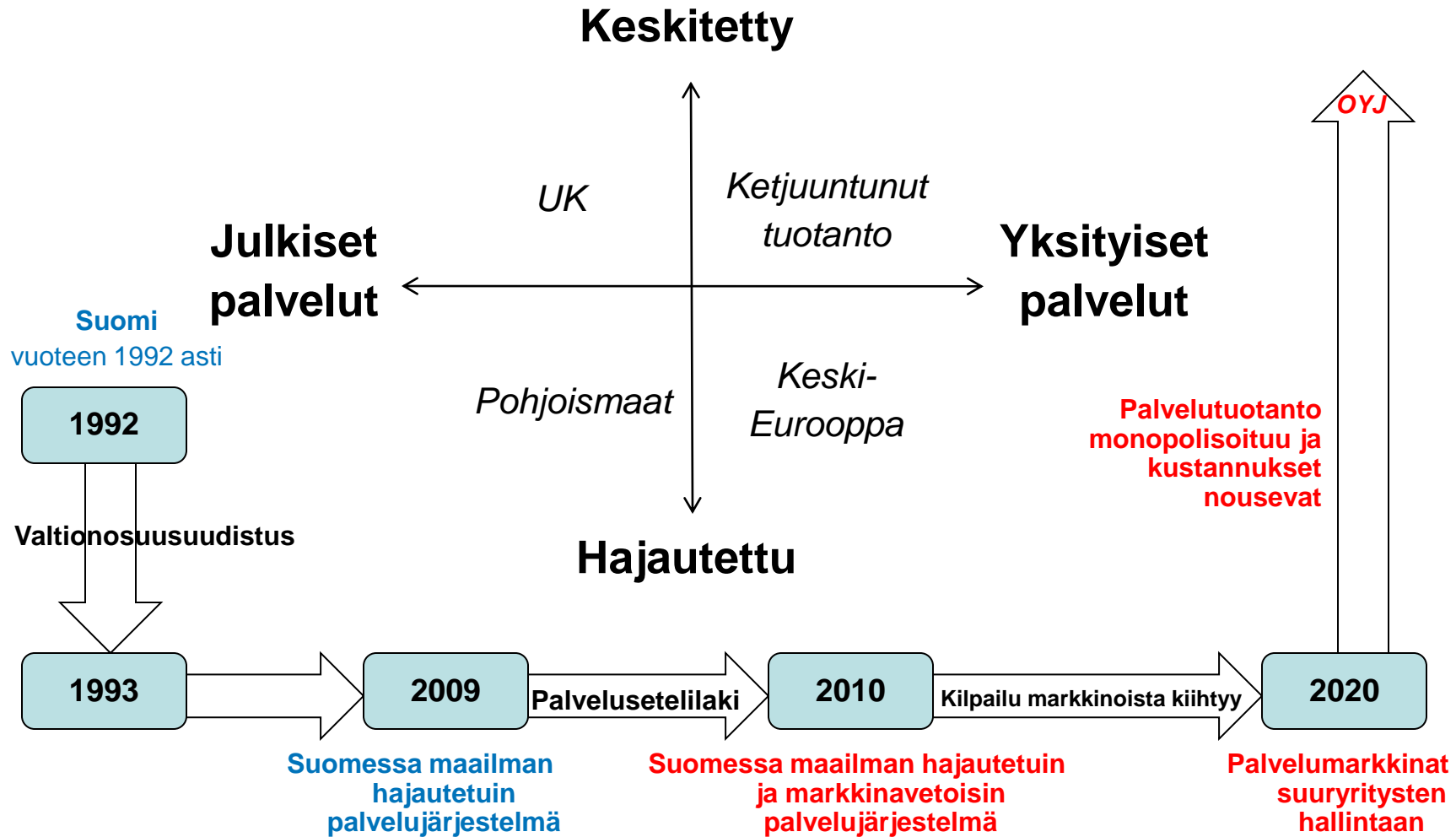
- Kunnilla ja kuntayhtymillä lähtökohtaisesti järjestämisvastuuseen liittyvä ”kysyntämonopoli”
 - SY: *”Palveluiden tuottamistapa ei ole itseisarvo – palvelut on tuotettava niiden toimesta, jotka ne pystyvät kokonaistaloudellisimmin tuottamaan”*
-
- Haasteena oman tuotannon todellisten kustannusten määrittelemisen uskottavan kustannusvertailun tekemiseksi
 - Haasteena niin ikään palveluiden laatuun ja tuotteistamiseen liittyvät epävarmuudet
 - Haasteena esim. sosiaali- ja terveyssektorin sekä elinkeinotoimen heikohko vuoropuhelu (erityisesti tilanteessa, jossa markkina voisi lähteä kehittymään)

Klassisen ostopalveluasetelman hankaluudet

- Uusien yritysten syntyminen on kysynnän keskittymisestä johtuen lähes mahdotonta kilpailutusten välissä
 - Hankintakäytännöt johtavat usein tilanteeseen, jossa kilpailutus suosii pelkästään paperilla olemassa olevia yrityksiä (voittavat kilpailutukset täysillä laatupisteillä)
 - Kilpailutuksia ei päästä toteuttamaan kilpailuneutraalissa toimintaympäristössä (mm. järjestöt vs. yritykset vs. kunnalliset osakeyhtiöt ja -liikelaitokset)
- **Kunta voi säästää rahaa ja kehittää ostopalveluidensa laatua vain kilpailuttamalla monipuolista ja toimivaa palvelumarkkinaa**

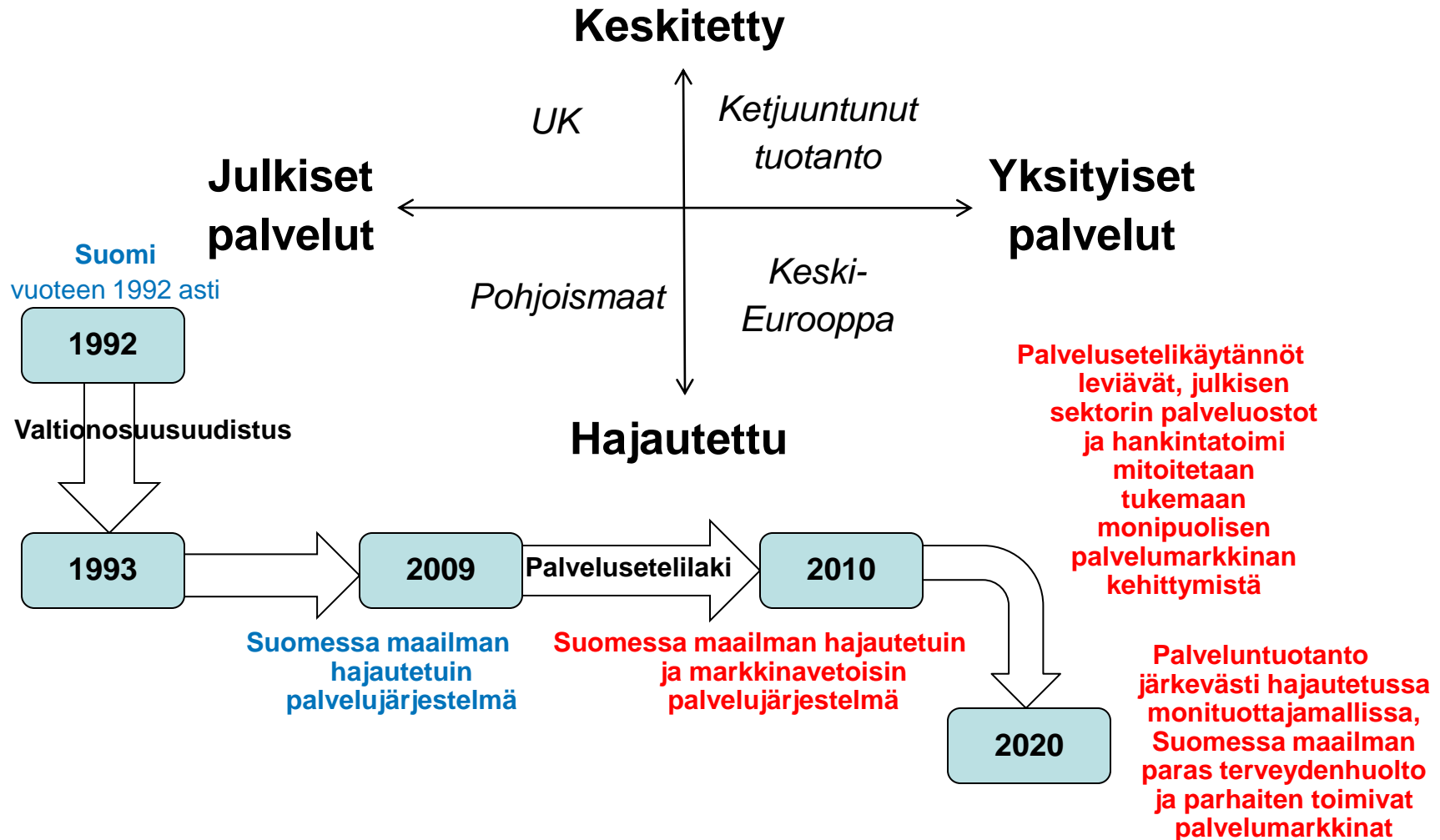
Terveydenhuollon muutoskenaario 2020

(tutkija Jukka Ohtonen, 2010)

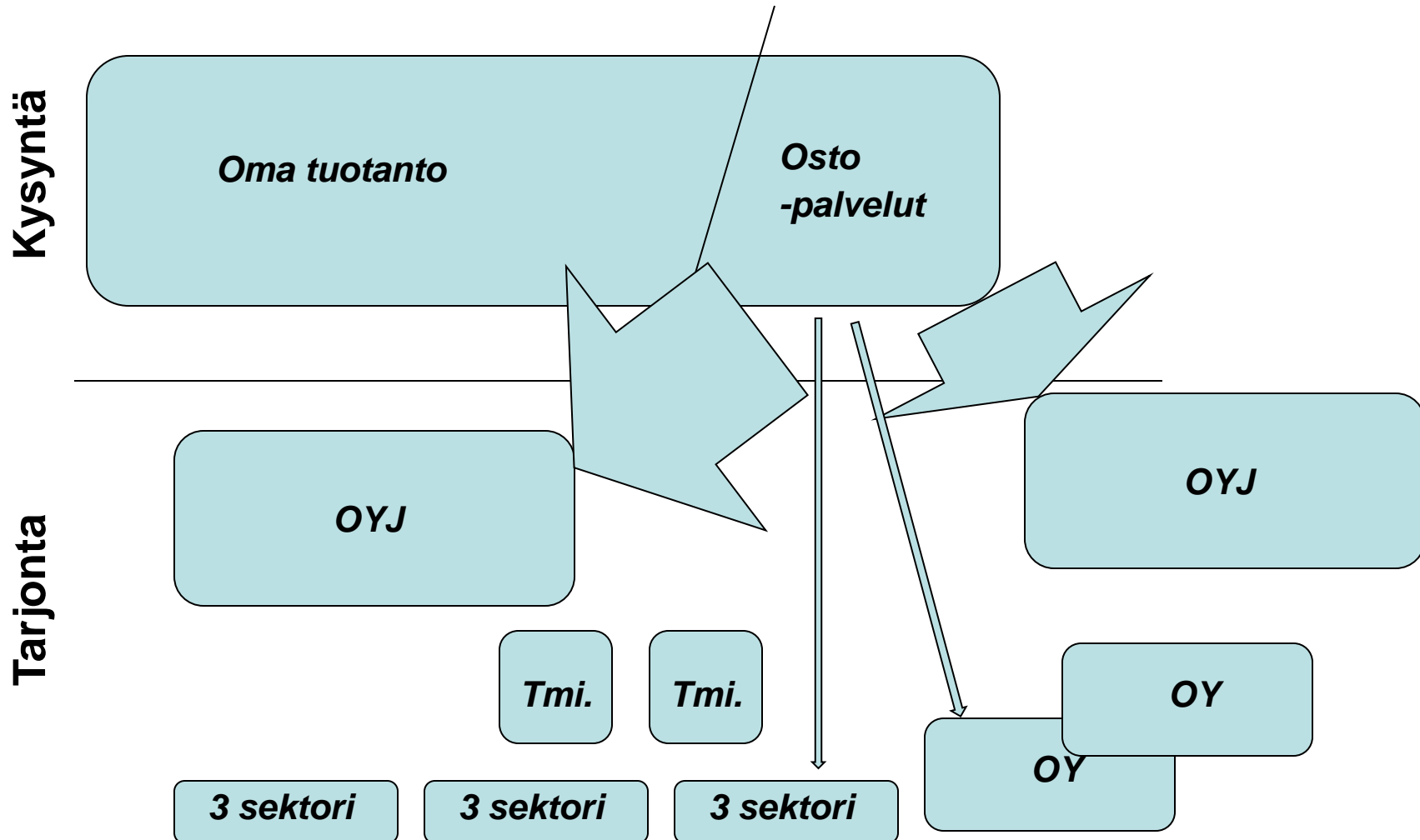


Terveystenhuollon vaihtoehtoinen muutosskenaario 2020

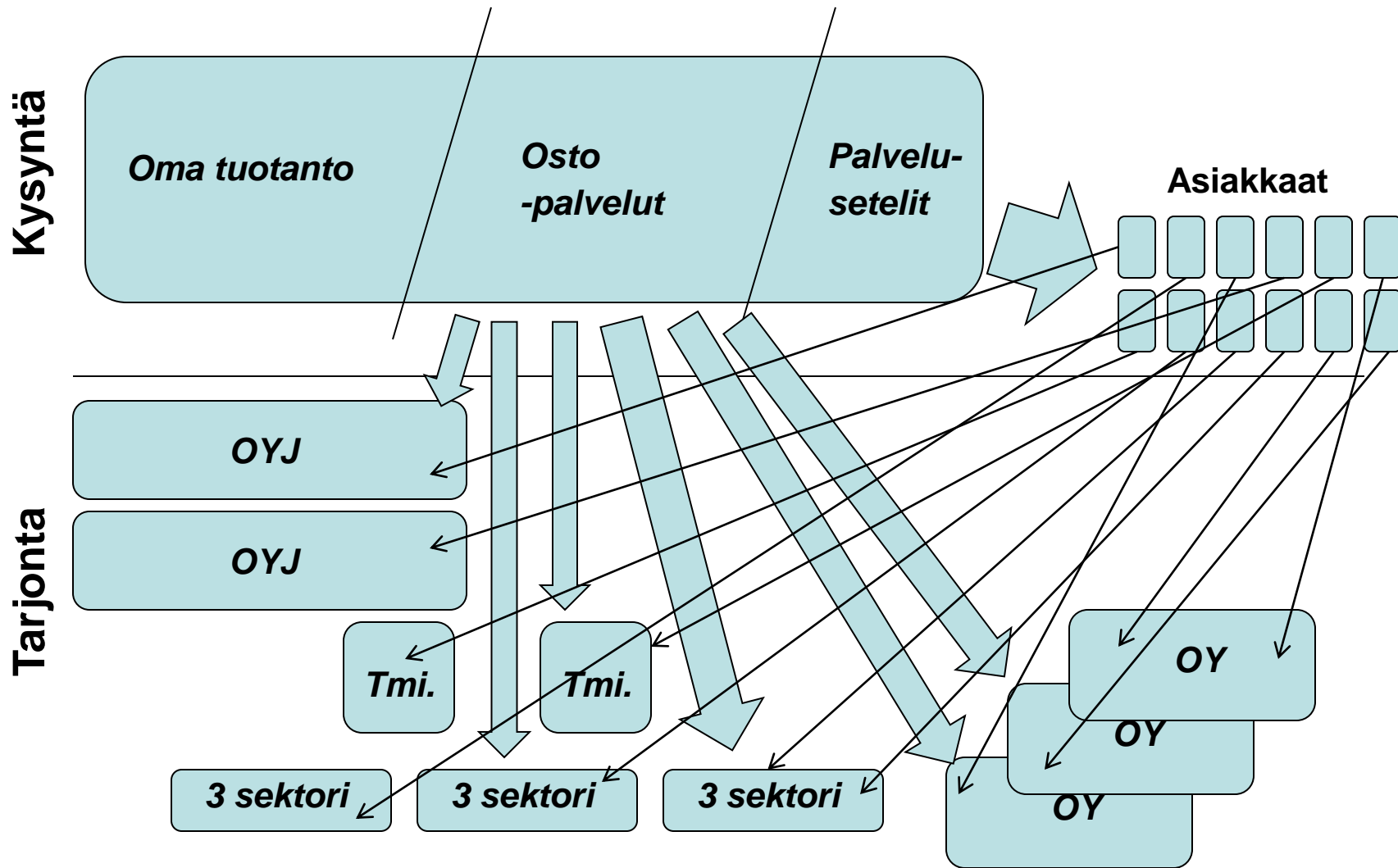
(Suomen Yrittäjät, 2010)



Kysynnän ja tarjonnan nykytila



Kysynnän ja tarjonnan tavoitetilä



Palvelusetelien hyödyt yrityksille

- Uudet liiketoimintamahdollisuudet (perusteeksi palvelusetelien käyttöönottamattomuudelle ei voida katsoa sitä, että ei ole valmista palvelumarkkinaa)
- Liiketoiminnan fokus järkevöityy; nyt keskitytään seurustelemaan kunnan hankintavastaavien kanssa, jatkossa painopiste nykyistä enemmän asiakkaassa
- Eri toimijoiden välinen kilpailu tapahtuu aidosti asiakkaan kannalta oleellisilla asioilla; palveluiden laadulla, saatavuudella ja hinnalla
- Mahdollista toiminnan pitkäjänteisemmän kehittämisen nykyisen sopimuskausittaisen suunnittelun sijaan (→ esimerkiksi henkilökuntaa pystytään palkkaamaan määräaikaissuhteiden sijaan toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin)

Palvelusetelikäytäntöihin liittyviä haasteita ja kysymyksiä

- Palvelumarkkinoiden kehittymisen kannalta keskeinen kysymys tuottajien valinta (kilpailuttaako kunta etukäteen vai hyväksytäänkö kaikki kriteerit täyttävät toimijat?)
- Palvelusetelien hinnan/ arvon määrittäminen (liian pieni arvo johtaa tilanteeseen, jossa palveluseteleitä ei käytetä, toisaalta liian lähelle kunnan omaa kustannustasoa määritelty hinta ei tuo säästöjä eikä kannusta palvelusetelien käyttöönottoon)

→ **Kunnilla on aidosti suhteellisen vapaat kädet kehittää omannäköisiään palvelusetelikäytäntöjä**

Välttämättömiä arvovalintoja

- Hyväksytäänkö ajatus siitä, että kustannustaakkaa siirretään asiakkaan vapaaseen valintaan perustuen asiakkaalle?
- Hyväksytäänkö ajatus siitä, että ”valtaa” tuottajan valinnasta siirtyy kustannusvastuun myötä kunnalta asiakkaalle?
- Hyväksytäänkö ajatus siitä, että kaikilla ei välttämättä ole mahdollisuuksia valita palveluntuottajaa kaikista tarjolla olevista tuottajista (hinta vs. eriarvoisuus)?
- Hyväksytäänkö ajatus siitä, että julkisen sektorin lakisääteisessä palvelussa voi olla asiakkaan valintaan perustuen hinta- ja laatueroja?
- Hyväksytäänkö ajatus siitä, että kunnan oma tuotanto-organisaatio kevenee kysyntämonopolin purkautuessa asiakasvalinnan kautta aiempaa enemmän yrityksille?

Lopuksi

- Kunnilla on paitsi vastuu ja velvollisuus, niin myös aidot mahdollisuudet kehittää palvelumarkkinoita nykyistä toimivampaan suuntaan
- Palveluseteli on tähän erinomainen väline ja mahdollistaa persoonallisten kuhunkin kuntaan parhaiten tarvetta vastaavien järjestelmien kehittämisen