

# Käyttökokemuksia palvelusetelin vaikutuksista asiakastyytyväisyyteen ja yritysten liiketoimintaan

30.10.2009

Mareena Löfgrén

palveluseteliasiantuntija

Smartum Oy



# Palvelusetelin käytännön toteutuksen yhteistyömalli Jyväskylän ja Mikkelin seuduilla

Kokonaiskoordinoija

Yrityskehitys  
Rekisterin hallinta  
Missä mennään  
tilaisuudet

Reklamaatiohallinta  
Väärinkäyttöhallinta

Kuntien budjettivaraus  
Palveluseteliostoihin

Seudullinen  
toteutusmalli

Yhteinen  
palvelutuottajahaku

Kustannustehokas  
maksuliikenteen  
hallinnointi  
ja toteutus

Mahdollistaa  
hyväksymismenettelyn  
hankintamenettelynä

Seudun  
Palveluntuottajat  
(32)

Palveluita hankkivat  
kuntalaiset  
(n. 500)



Seudun kunnat:

Jyväskylä  
Muurame  
Hankasalmi  
Petäjävesi  
Laukaa (2008)  
Toivakka (2008)  
Jkl mlk (2008)



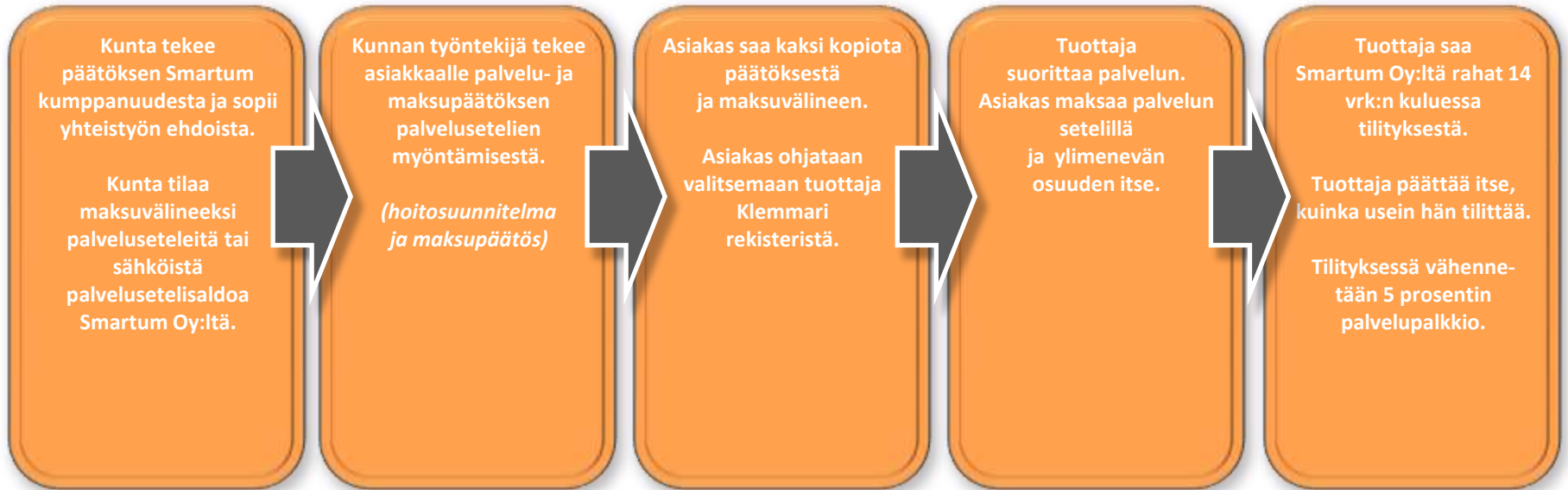
[www.klemmari.org](http://www.klemmari.org)



# Palveluseteli-tuottajien kokoaminen hyväksymällä kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät tuottajat



# Palvelusetelien myöntämispäätös ja maksuvälineiden jako asiakkaille



! Ainoa palveluseteliin liittyvä maksuliikenne tapahtuu kunnan ja Smartum Oy:n välillä.

! Kuntaan ei tule yhtään laskua palveluntuottajilta

! Yrittäjiltä jää pois kunta-laskutus, mikä säästää aikaa itse hoitotyöhön.

! Nopea rahankierto mahdollistaa lisätyövoiman palkkaamisen.

! Kunta menettää 5 prosentin ylimääräisen alv-vähennyksen.



# Tuloksia palvelusetelin käytöstä

	Palveluntuottajien Määrä	Kotipalvelun Keskihinta (ark.)	Kotisairaanhoidon Keskihinta (ark.)	Siivouksen Keskihinta (ark.)
2008	15	28,88	30,60	-
2009	32	27,47	31,00	26,33

## Rahallinen volyyymi

Kunnat budjetoivat vuonna 2008 palveluseteliin 417 000€ ja käyttivät yhteensä 246 000€, asiakkaiden omaa rahaa liikkui pilotissa lisäksi n. 108 240€. **Pilotin kokonaisvolyymi oli 354 240€.** Vuoden 2009 arvio n. 400 000€. Lisäksi kotitalousvähennyksellä ostetut lisäpalvelut tutulta tuottajalta.

## Kustannusvaikutus (Jyväskylän kaupunki)

Jyväskylän kaupunki osti palvelusetelillä tilapäistä kotihoitoa, tilapäisiä palveluja ja omaishoidon tukipalveluja Yhteensä 159 697 €:lla. Kunnan oman tuotannon kustannuksiin samoissa palveluissa (280 655 €) verrattuna **Säästettiin palvelusetelimallilla pilotin aikana 114 876 €.**

## Asiakastyytyväisyys

**88% palvelusetelikäyttäjistä oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.**

Nuorin 9-vuotias, vanhin 94 -vuotias, vanhin tuottajaa **vaihtanut** asiakas 92 vuotta. (348 asiakasta, vastaus% 51)

## Työllistämisaikutukset

Pilotin vaikutuksina yritykset raportoivat **työllistäneensä yhteensä 9,5 henkeä.** Lisäksi alan yritysperustanta jatkuu. Yrityksiä perustavat pääosin kokeneet alan ammattilaiset.