



§ 59

**Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle
sosiaali- ja terveystieteiden palvelusetelikohteista**

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

"Kaupunginvaltuusto päätti 25.8.2010 määräaikaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelikohteista ja oikeutti sosiaalilautakunnan ja terveyslautakunnan pilotoimaan palvelusetelin käyttöä seuraavissa palveluissa:

- niissä suun terveydenhuollon palveluissa, jotka oli aiemmin hoidettu maksusitoumuksin
- kaupunginsairaalan endoskopiautkimuksissa eli tähystystutkimuksissa
- psykiatriassa lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapioissa (yksilö-, perhe-, taide- ja ryhmäterapiat)
- lapsiperheiden kotipalvelussa
- vammaisten henkilökohtaisessa avussa
- sosiaalihuoltolain mukaisessa palveluasumisessa alle 65-vuotiaille vammaisille henkilöille
- vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa
- lasten kerhotoiminnassa (lasten päivähoito)
- henkilökohtaisessa budjetoinnissa (vanhusten palvelut)
- vanhusten päivätoiminnassa
- omaishoitajien lomituksessa

Samalla kaupunginvaltuusto oikeutti kaupunginhallituksen osoittamaan vuonna 2010 käyttövaroihin varatusta 1,0 miljoonan euron määrärahasta tarvittavan rahoituksen sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen palvelusetelikohteita varten.

Lisäksi kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavat toivomusponnet:

- Kaupunginvaltuusto edellytti, että täytäntöönpanossa kiinnitetään erityistä huomiota palvelusetelikohteista tiedottamiseen, jotta käyttäjät ja potentiaaliset käyttäjät tuntevat palvelujen sisällön ja ehdot. (Sirpa Puhakka)
- Kaupunginvaltuusto edellyttää, että palvelusetelikohteita ei saa lisätä palvelujen tuloperusteista eriytymistä. (Tuomas Rantanen)



Kaupunginvaltuuston kokouksen 25.8.2010 päätöksen ja täytäntöönpanon perusteluissa todettiin mm. että kokeiluvaiheen aikana on tarpeen seurata ja arvioida erityisesti palvelusetelijärjestelmän toimivuutta, palvelusetelin arvon määrittelyä sekä palvelusetelin vaikutuksia asiakkaisiin, markkinoihin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin. Oman palvelutuotannon tuotteistaminen ja yhteistyö pääkaupunkiseudun muiden kuntien kanssa erityisesti tietojärjestelmäratkaisuihin on otettava huomioon.

Päätöksessään kaupunginvaltuusto kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia noudattamaan palvelusetelikokeilujen päätöksenteon järjestämisessä sekä rekisterin- ja luettelonpidossa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettua lakia (24.7.2009/569) ja kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia tekemään yhteisesti valmistellut esitykset kaupunginhallituksen käyttövaroihin vuonna 2010 varatun palvelusetelikokeilumäärärahan käytöstä. Samoin kaupunginvaltuusto kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia huolehtimaan palvelusetelikokeilujen seurannasta ja arvioinnista sekä antamaan kaupunginhallitukselle väliraporttinsa ja, mikäli kokemukset puoltavat palvelusetelien käyttöä, tekemään samalla tarvittavat esityksensä palvelusetelijärjestelmän mahdollisesta vakiinnuttamisesta johtosääntömuutoksineen 31.1.2012 mennessä.

Sosiaalivirasto ja terveystakeskus toimittivat lautakunnille väliraportit kokeilusta helmikuussa 2012. Sekä sosiaali- että terveyslautakunta esittivät keväällä 2012 palvelusetelikokeilun jatkamista 1.7. - 31.12.2012 sekä palvelusetelin vakinaistamista yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi 1.1.2013 lukien tarvittavine johtosääntömuutoksineen.

Lautakuntien väliraporttien perusteella kaupunginvaltuusto päätti 23.5.2012, että palvelusetelikokeiluja jatketaan 31.12.2013 saakka. Kaupunginhallitus päätti täytäntöönpanon yhteydessä kehottaa sosiaali- ja terveystointa johtavaa apulaiskaupunginjohtajaa huolehtimaan väliraportoinnin valmistelusta 31.3.2013 mennessä.

Palvelusetelikokeilut virastoissa

Sosiaaliviraston palvelusetelikokeilut käynnistyivät loppusyksyn 2010 ja kevään 2011 aikana. Kokeiluista lapsiperheiden kotipalvelu ja vanhusten päivätoiminta ovat keränneet eniten palvelusetelin käyttäjiä ja niistä on eniten kokemuksia. Muissa kokeiluissa käyttäjien määrä on jäänyt vain muutamaasi asiakkaaseen. Palvelusetelin käyttäjien määrä on kuvattu tarkasti liitteenä olevassa väliraportissa luvussa 4 sivulla 12. Vanhusten päivätoiminnan kokeilu ja sen vakiintuminen vaatii kuitenkin aikaa ja sen käyttö onkin lisääntymässä. Henkilökohtainen budjetti kokeilu on ollut osa Lauttasaaren asiakaskeskeistä palveluverkko –



hanketta ja sen loppuraportti valmistuu maaliskuun 2013 aikana. Osa (10 perhettä) lauttasaarelaisista omaishoidon tukea saavista perheistä on kokeillut henkilökohtaista budjettia. Kokeilussa mukana olleiden perheiden kokemukset henkilökohtaisen budjetin käytöstä ovat olleet myönteisiä. Hankkeen aikana on kuitenkin todettu, että asiakkaan kannalta hankkeessa käytetty menettely myöntää eri palveluseleitä eri palveluihin oli hajanainen ja tarvittaisiin joustavampi tapa palvelusetelien käyttöön henkilökohtaisen budjetin muodossa. Tätä ei kuitenkaan nykyinen palvelusetelilainsäädäntö mahdollista.

Sosiaaliviraston tekemissä asiakastyytyväisyyskyselyissä (lapsiperheiden kotipalvelu ja vammaisten henkilökohtainen apu) todettiin, että asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä myönnettyihin palveluseleihin. Palveluseteli on ollut nopea ja joustava tapa saada palvelua. Käyttäjät pitivät palvelusetelin käyttöä helppona ja he olivat saaneet riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä.

Palveluseteli on lisännyt hallinnollista työtä kaikkien kokeilujen osalta ja erityisesti siellä missä palvelusetelin käyttäjien ja palveluntuottajien määrä on suuri. Sosiaaliviraston kokemusten mukaan eri työvaiheiden sähköistäminen helpottaisi monta työvaihetta.

Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut käynnistyivät kesään mennessä 2011. Erityisesti suun terveydenhuollossa on ollut erittäin paljon palvelusetelin käyttäjiä. Heistä vain pieni osa ei ole ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä. Suun terveydenhuollossa toteutui vuonna 2012 yhteensä noin 464 000 käyntiä ja näistä 6 % (n. 30 000) oli palvelusetelikäyntejä. Potilaita suun terveydenhuollossa oli viime vuonna noin 166 000 ja heistä 6 % (n. 11 000) käytti palveluseteliä. Palveluseleitä annettiin näin ollen kuukausittain lähes tuhannelle potilaalle. Palvelusetelin laaja käyttö on johtunut siitä, että tarpeen mukainen suun terveydenhuollon hoito tulee järjestää kuudessa kuukaudessa. Hoitotakuulainsäädännön määrääjoissa pysymiseksi tarvitaan suun terveydenhuollossa oman toiminnan lisäksi erilaisia ostopalveluja. Suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaan on ilmoittautunut myös paljon palveluntuottajia, tällä hetkellä 138 yksityishammaslääkäriä.

Paksusuolen tähytystutkimuksen palvelusetelikokeilussa on ollut myös paljon käyttäjiä. Vajaa puolet potilaista, joille tarjottiin palveluseteliä tähytystutkimusta varten, ottivat sen vastaan. Vuonna 2012 palveluseteliä käytti 390 potilasta paksusuolen tähytystutkimukseen. Muille tehtiin ao. tutkimus omana toimintana sisätautien poliklinikalla.

Lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapioissa palvelusetelin käyttö on ollut vähäisempää. Palveluseteli on myönnetty yhteensä 15 potilaalle psykoterapiaa varten. Terapiakäyntien määrä on kuitenkin ollut useita



satoja, koska psykoterapia sisältää terapian yhden tai kahden viikon välein vuoden aikana.

Tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan potilaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä palvelusetelitoimintaan. Potilailla on ollut mahdollisuus päästä nopeasti tutkimukseen/hoitoon ja potilaan asia on edennyt riippumatta siitä, onko julkisessa terveydenhuollossa jonoa. Potilas on myös itse pystynyt vaikuttamaan siihen, mistä hän tutkimuksen, hoidon tai palvelun hankkii. Potilaalle maksettavaksi jäävän omavastuusuuden pienentäminen nousi kyselyssä tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi.

Palveluntuottajat ovat olleet tyytyväisiä kokeiluun, vaikka etenkin alussa ilmoittautumismenettelyä pidettiin hankalana. Henkilökunta on pitänyt myönteisenä asiana palvelusetelikokeilussa potilaan valinnan vapauden lisääntymistä ja tutkimuksen tai hoidon saamisen nopeutta ja joustavuutta. Palvelusetelitoiminta on kuitenkin lisännyt merkittävästi henkilökunnan hallinnollista työtä.

Hallinnollisten prosessien sähköistäminen

Hyväksyessään palvelusetelikokeilut kaupunginvaltuusto kehotti virastoja yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkayksikön kanssa valmistelevaan palvelusetelien käyttöä edistävän sähköisen tietojärjestelmän kehittämistä.

Palvelusetelillä järjestettävän palvelun hallinnolliset prosessit ovat jotakuinkin samantyyppiset kunnasta tai kaupungista riippumatta. Samoin tarpeet rutiininomaisten työvaiheiden automatisoinnille ovat kunnille yhteiset. Espoo, Helsinki, Kouvolaa, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa ovat pyrkineet yhteisen tietojärjestelmän toteuttamiseen. Palvelusetelillä järjestettävän palvelun lisäksi on tunnistettu yhteiset ja samankaltaiset hallinnolliset prosessit palvelusetelitoiminnan ohella myös ostopalveluissa.

Edellä luetellut seitsemän kaupunkia tuottivat yhteisesti konsulttien koordinoimana palveluseteli- ja ostopalvelujen eli PSOP:n tietojärjestelmä-määrittelyn, mikä valmistui huhtikuussa 2012. Määrittelytyöhön osallistui suuri joukko kaupunkien asiantuntijoita sekä toiminnasta että tietohallinnoista. Tietojärjestelmän määrittelyssä huomioitiin eri palveluiden erilaiset prosessit ja tarpeet. Tuloksena on määrittely, jonka mukaisen järjestelmän käyttö voidaan generoida myös uusille, vielä tällä hetkellä palveluseteliä käyttämättömille sektoreille. Tietojärjestelmän määrittelyaineisto on kaikkien mukana olleiden kaupunkien vapaasti käytettävissä.

Kuntien yhteisen järjestelmäkokonaisuuden kilpailutuksen, toteutuksen ja ylläpidon organisoimiseen ja hallinnointiin haettiin ratkaisua kesän ja



syksyn 2012 aikana. Helsingissä ja Vantaalla jäätiin kuitenkin vielä odottamaan yhteistyön pelisääntöjen selviämistä, yhteistyösopimuksen sisällön tarkentumista ja ylläpitovaiheen hallintomallin selkiinnyttämistä.

Tähänastiset kokemukset kertovat setelin käytön johtaneen monessa tapauksessa tuloperusteiseen eriytymiseen palvelujen käytössä. Myös siksi lautakunta pitää tärkeänä, että käytön laajentaminen harkitaan huolellisesti, päätetään tapauskohtaisesti huolehtien samalla, ettei palvelusetelien käyttö johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun. Lisäksi palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitettävä yksinkertaisemmaksi ja nykyistä vähemmän aikaa vieväksi.

Palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia kehitetään yksinkertaisemmaksi.

Yhteenveto

Sosiaali- ja terveysvirasto toteaa, että palvelusetelikokeilut ovat onnistuneet hyvin. Palvelusetelikokeiluun valittiin hyvin erilaisia palveluja ja tuotteita sosiaali- ja terveystoimesta, jolloin saatiin hyviä ja monipuolisia kokemuksia palvelusetelin käytöstä ja soveltuvuudesta eri sosiaali- ja terveyspalveluihin. Palveluseteliä käyttäneet asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä. Kaikki, joille on tarjottu palvelusetelin käyttöä, eivät ole kuitenkaan palveluseteliä ottaneet, vaan he ovat valinneet julkisen sosiaali- ja terveyspalvelun. Pääasiallisena syynä palvelusetelin käyttämättä jättämiseen on ollut omavastuun korkeana pidetty hinta ja toisaalta on luotettu julkiseen palveluun ja oltu siihen tyytyväisiä.

Palveluseteli on asiakkaalle/potilaalle joustava ja nopea tapa saada hoitoa tai palvelua. Asiakas/potilas pystyy myös itse vaikuttamaan siihen, mistä hän tutkimuksen, hoidon tai palvelun hankkii.

Palvelusetelitoiminnan on todettu olevan manuaalisesti hoidettuna työläs ja hankala. Hallinnollisen työn määrä on lisääntynyt palvelusetelikokeilun myötä. Hallinnollisen työn vähentämiseksi on tärkeää jatkaa tietojärjestelmän ja palveluseteliprosessien sähköistämistä. Tietojärjestelmän suunnitteluun, määrittelytyöhön ja prosessien sähköistämiseen sekä palvelusetelikokeiluihin on käytetty kaupunginhallituksen virastoille myöntämää 1 milj. euron erillismäärärahaa. Siitä on käyttämättä vielä n. 630 000 euroa.

Palveluseteli sopii hyvin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kokeilusta saatujen kokemusten mukaan palvelusetelitoimintaan valittavien palvelujen / tuotteitten tulee olla mahdollisimman selkeitä, hyvin määriteltyjä ja tuotteistettuja. Palvelusetelin käyttövolyymin tulee olla myös riittävän iso (esim. suun terveydenhuolto). Vain muutamaa



asiakasta/potilasta varten ei kannata järjestää palvelusetelitoimintaa. Toimialalla tulee olla myös riittävästi potentiaaleja palveluntuottajia.

Palvelusetelin arvon määrittämiseen ja sitä kautta omavastuuosuuden suuruuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta palvelusetelin käyttömahdollisuus on todellinen vaihtoehto kaikille asiakkaille ja potilaille. Osalle asiakkaista omavastuuosuus on liian korkea. Palvelusetelin käyttö kuitenkin vähentää painetta julkisiin palveluihin helpottaen näin kaikkien hoitoon ja palveluun pääsyä.

Kokeilusta saatujen kokemusten perusteella sosiaali- ja terveystoimi katsoo, että palveluseteli tulee ottaa yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi sosiaali- ja terveystoimistossa ja että palvelusetelitoiminta tulee vakinaistaa. Palvelusetelitoiminnassa mukana olevat tuotteet ja palvelut päätetään erikseen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta katsoo, että kaupunginhallitus hyväksyessään palvelusetelikokeilujen väliraportin, kehottanee lautakuntaa valmistelemaan palvelusetelitoiminnan vakinaistamiseen tarvittavat johtosääntömuutokset.

Terveysvaikutusten arviointi

Palvelusetelitoiminta lisää asiakkaan valinnan mahdollisuuksia sosiaali- ja terveystoimissa. Palveluseteli edesauttaa joustavaa palvelujen käyttöä tukien myönteisiä terveysvaikutuksia ja hyvinvointia. Palvelusetelitoiminta vilkastuttaa myös yritystoimintaa lisäten työpaikkoja sosiaali- ja terveystoimissa."

Käsittely

Lautakunta päätti hyväksyä lausuntoon äänestysten jälkeen seuraavat kaksi lisäystä.

Puheenjohtaja Anttilan vastaehdotus:

1) "Tähänastiset kokemukset kertovat setelin käytön johtaneen monessa tapauksessa tuloperusteiseen eriytymiseen palvelujen käytössä. Myös siksi lautakunta pitää tärkeänä, että käytön laajentaminen harkitaan huolellisesti, päätetään tapauskohtaisesti huolehtien samalla, ettei palvelusetelien käyttö johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun. Lisäksi palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitettävä yksinkertaisemmaksi ja nykyistä vähemmän aikaa vieväksi."

Jäsen Muurisen vastaehdotus:

2) "Palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitettävä yksinkertaisemmaksi."



Lautakunta hyväksyi ensimmäisen puheenjohtaja Anttilan esittämän ja jäsen Kajanojan kannattaman vastaehdotuksen äänin 9 (Anttila, Hursti, Juva, Kajanoja, Malinen, Muhammed, Tasmuth, Tuominen, Vuorjoki) - 3 (Asko-Seljavaara, Muurinen, Nurmela). Jäsen Brettschneider äänesti tyhjää.

Lautakunta hyväksyi toisen jäsen Muurisen esittämän ja jäsen Nurmelan kannattaman vastaehdotuksen äänin 7 (Asko-Seljavaara, Brettschneider, Juva, Kajanoja, Muurinen, Nurmela, Vuorjoki) - 6 (Anttila, Hursti, Malinen, Muhammed, Tasmuth, Tuominen)

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Tähänastiset kokemukset kertovat setelin käytön johtaneen monessa tapauksessa tuloperusteiseen eriytymiseen palvelujen käytössä. Myös siksi lautakunta pitää tärkeänä, että käytön laajentaminen harkitaan huolellisesti, päätetään tapauskohtaisesti huolehtien samalla, ettei palvelusetelien käyttö johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun. Lisäksi palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitettävä yksinkertaisemmaksi ja nykyistä vähemmän aikaa vieväksi.

Jaa-äännet: 3

Sirpa Asko-Seljavaara, Seija Muurinen, Tuomas Nurmela

Ei-äännet: 9

Maija Anttila, Rene Hursti, Katriina Juva, Jouko Kajanoja, Jouko Malinen, Husein Muhammed, Tiina Tasmuth, Hannu Tuominen, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 1

Gunvor Brettschneider

Poissa: 0

2 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitettävä yksinkertaisemmaksi.

Jaa-äännet: 6

Maija Anttila, Rene Hursti, Jouko Malinen, Husein Muhammed, Tiina Tasmuth, Hannu Tuominen



19.03.2013

Ei-äännet: 7

Sirpa Asko-Seljavaara, Gunvor Brettschneider, Katriina Juva, Jouko Kajanoja, Seija Muurinen, Tuomas Nurmela, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

Annikki Thoden, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 42610
annikki.thoden(a)hel.fi
Seija Hiekkanen, johtajahammaslääkäri, puhelin: 310 42247
seija.hiekkanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Palvelusetelikokeilujen väliraportti 20130215.pdf
- 2 Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut väliraportti 20120214.pdf
- 3 Palvelut sosiaalipalveluissa Tuloksia Helsingin kaupungin palveluseleleistä sekä tuottajien palvelusetelikokemuksista.pdf
- 4 Kirjallisuuskatsaus Palveluseteli ja muita asiakkaan valinnanvapauteen tähtääviä järjestelmiä sosiaalipalveluissa.pdf

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättäneen antaa seuraavan lausunnon:

"Kaupunginvaltuusto päätti 25.8.2010 määräaikaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelikokeiluista ja oikeutti sosiaalilautakunnan ja terveyslautakunnan pilotoimaan palvelusetelin käyttöä seuraavissa palveluissa:

- niissä suun terveydenhuollon palveluissa, jotka oli aiemmin hoidettu maksusitoumuksin
- kaupunginsairaalan endoskopiautkimuksissa eli tähystystutkimuksissa
- psykiatriassa lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapioissa (yksilö-, perhe-, taide- ja ryhmäterapiat)
- lapsiperheiden kotipalvelussa
- vammaisten henkilökohtaisessa avussa
- sosiaalihuoltolain mukaisessa palveluasumisessa alle 65-vuotiaille vammaisille henkilöille
- vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa
- lasten kerhotoiminnassa (lasten päivähoito)
- henkilökohtaisessa budjetoinnissa (vanhusten palvelut)



- vanhusten päivätoiminnassa
- omaishoitajien lomituksessa

Samalla kaupunginvaltuusto oikeutti kaupunginhallituksen osoittamaan vuonna 2010 käyttövaroihin varatusta 1,0 miljoonan euron määrärahasta tarvittavan rahoituksen sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen palvelusetelikokeiluja varten.

Lisäksi kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavat toivomusponnet:

- Kaupunginvaltuusto edellytti, että täytäntöönpanossa kiinnitetään erityistä huomiota palvelusetelikokeilusta tiedottamiseen, jotta käyttäjät ja potentiaaliset käyttäjät tuntevat palvelujen sisällön ja ehdot. (Sirpa Puhakka)
- Kaupunginvaltuusto edellyttää, että palvelusetelikokeilu ei saa lisätä palvelujen tuloperusteista eriytymistä. (Tuomas Rantanen)

Kaupunginvaltuuston kokouksen 25.8.2010 päätöksen ja täytäntöönpanon perusteluissa todettiin mm. että kokeiluvaiheen aikana on tarpeen seurata ja arvioida erityisesti palvelusetelijärjestelmän toimivuutta, palvelusetelin arvon määrittelyä sekä palvelusetelin vaikutuksia asiakkaisiin, markkinoihin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin. Oman palvelutuotannon tuotteistaminen ja yhteistyö pääkaupunkiseudun muiden kuntien kanssa erityisesti tietojärjestelmäratkaisuihin on otettava huomioon.

Päätöksessään kaupunginvaltuusto kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia noudattamaan palvelusetelikokeilujen päätöksenteon järjestämisessä sekä rekisterin- ja luettelonpidossa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettua lakia (24.7.2009/569) ja kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia tekemään yhteisesti valmistellut esitykset kaupunginhallituksen käyttövaroihin vuonna 2010 varatun palvelusetelikokeilumäärärahan käytöstä. Samoin kaupunginvaltuusto kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia huolehtimaan palvelusetelikokeilujen seurannasta ja arvioinnista sekä antamaan kaupunginhallitukselle väliraporttinsa ja, mikäli kokemukset puoltavat palvelusetelien käyttöä, tekemään samalla tarvittavat esityksensä palvelusetelijärjestelmän mahdollisesta vakiinnuttamisesta johtosääntömuutoksineen 31.1.2012 mennessä.

Sosiaalivirasto ja terveyskeskus toimittivat lautakunnille väliraportit kokeilusta helmikuussa 2012. Sekä sosiaali- että terveyslautakunta esittivät keväällä 2012 palvelusetelikokeilun jatkamista 1.7. - 31.12.2012 sekä palvelusetelin vakinaistamista yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi 1.1.2013 lukien tarvittavine johtosääntömuutoksineen.



Lautakuntien väliraporttien perusteella kaupunginvaltuusto päätti 23.5.2012, että palvelusetelikokeiluja jatketaan 31.12.2013 saakka. Kaupunginhallitus päätti täytäntöönpanon yhteydessä kehottaa sosiaali- ja terveystointa johtavaa apulaiskaupunginjohtajaa huolehtimaan väliraportoinnin valmistelusta 31.3.2013 mennessä.

Palvelusetelikokeilut virastoissa

Sosiaaliviraston palvelusetelikokeilut käynnistyivät loppusyksyn 2010 ja kevään 2011 aikana. Kokeiluista lapsiperheiden kotipalvelu ja vanhusten päivätoiminta ovat keränneet eniten palvelusetelin käyttäjiä ja niistä on eniten kokemuksia. Muissa kokeiluissa käyttäjien määrä on jäänyt vain muutamaasi asiakkaaseen. Palvelusetelin käyttäjien määrä on kuvattu tarkasti liitteenä olevassa väliraportissa luvussa 4 sivulla 12. Vanhusten päivätoiminnan kokeilu ja sen vakiintuminen vaatii kuitenkin aikaa ja sen käyttö onkin lisääntymässä. Henkilökohtainen budjetti kokeilu on ollut osa Lauttasaaren asiakaskesteistä palveluverkko – hanketta ja sen loppuraportti valmistuu maaliskuun 2013 aikana. Osa (10 perhettä) lauttasaarelaisista omaishoidon tukea saavista perheistä on kokeillut henkilökohtaista budjettia. Kokeilussa mukana olleiden perheiden kokemukset henkilökohtaisen budjetin käytöstä ovat olleet myönteisiä. Hankkeen aikana on kuitenkin todettu, että asiakkaan kannalta hankkeessa käytetty menettely myöntää eri palveluseteleitä eri palveluihin oli hajanainen ja tarvittaisiin joustavampi tapa palvelusetelien käyttöön henkilökohtaisen budjetin muodossa. Tätä ei kuitenkaan nykyinen palvelusetelilainsäädäntö mahdollista.

Sosiaaliviraston tekemissä asiakastyytyväisyyskyselyissä (lapsiperheiden kotipalvelu ja vammaisten henkilökohtainen apu) todettiin, että asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä myönnettyihin palveluseteleihin. Palveluseteli on ollut nopea ja joustava tapa saada palvelua. Käyttäjät pitivät palvelusetelin käyttöä helppona ja he olivat saaneet riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä.

Palveluseteli on lisännyt hallinnollista työtä kaikkien kokeilujen osalta ja erityisesti siellä missä palvelusetelin käyttäjien ja palveluntuottajien määrä on suuri. Sosiaaliviraston kokemusten mukaan eri työvaiheiden sähköistäminen helpottaisi monta työvaihetta.

Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut käynnistyivät kesään mennessä 2011. Erityisesti suun terveydenhuollossa on ollut erittäin paljon palvelusetelin käyttäjiä. Heistä vain pieni osa ei ole ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä. Suun terveydenhuollossa toteutui vuonna 2012 yhteensä noin 464 000 käyntiä ja näistä 6 % (n. 30 000) oli palvelusetelikäyntejä. Potilaita suun terveydenhuollossa oli viime vuonna noin 166 000 ja heistä 6 % (n. 11 000) käytti palveluseteliä. Palveluseteleitä annettiin näin ollen kuukausittain lähes tuhannelle



potilaalle. Palvelusetelin laaja käyttö on johtunut siitä, että tarpeen mukainen suun terveydenhuollon hoito tulee järjestää kuudessa kuukaudessa. Hoitotakuulainsäädännön määräajoissa pysymiseksi tarvitaan suun terveydenhuollossa oman toiminnan lisäksi erilaisia ostopalveluja. Suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaan on ilmoittautunut myös paljon palveluntuottajia, tällä hetkellä 138 yksityishammaslääkäreä.

Paksusuolen tähystystutkimuksen palvelusetelikokeilussa on ollut myös paljon käyttäjiä. Vajaa puolet potilaista, joille tarjottiin palveluseteliä tähystystutkimusta varten, ottivat sen vastaan. Vuonna 2012 palveluseteliä käytti 390 potilasta paksusuolen tähystystutkimukseen. Muille tehtiin ao. tutkimus omana toimintana sisätautien poliklinikalla.

Lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapioissa palvelusetelin käyttö on ollut vähäisempää. Palveluseteli on myönnetty yhteensä 15 potilaalle psykoterapiaa varten. Terapiakäyntien määrä on kuitenkin ollut useita satoja, koska psykoterapia sisältää terapian yhden tai kahden viikon välein vuoden aikana.

Tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan potilaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä palvelusetelitoimintaan. Potilailla on ollut mahdollisuus päästä nopeasti tutkimukseen/hoitoon ja potilaan asia on edennyt riippumatta siitä, onko julkisessa terveydenhuollossa jonoa. Potilas on myös itse pystynyt vaikuttamaan siihen, mistä hän tutkimuksen, hoidon tai palvelun hankkii. Potilaalle maksettavaksi jäävän omavastuusuuden pienentäminen nousi kyselyssä tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi.

Palveluntuottajat ovat olleet tyytyväisiä kokeiluun, vaikka etenkin alussa ilmoittautumismenettelyä pidettiin hankalana. Henkilökunta on pitänyt myönteisenä asiana palvelusetelikokeilussa potilaan valinnan vapauden lisääntymistä ja tutkimuksen tai hoidon saamisen nopeutta ja joustavuutta. Palvelusetelitoiminta on kuitenkin lisännyt merkittävästi henkilökunnan hallinnollista työtä.

Hallinnollisten prosessien sähköistäminen

Hyväksyessään palvelusetelikokeilut kaupunginvaltuusto kehotti virastoja yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkayksikön kanssa valmistelevaan palvelusetelien käyttöä edistävän sähköisen tietojärjestelmän kehittämistä.

Palvelusetelillä järjestettävän palvelun hallinnolliset prosessit ovat jotakuinkin samantyyppiset kunnasta tai kaupungista riippumatta. Samoin tarpeet rutiininomaisten työvaiheiden automatisoinnille ovat kunnille yhteiset. Espoo, Helsinki, Kouvolaa, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa ovat pyrkineet yhteisen tietojärjestelmän toteuttamiseen.



Palvelusetelillä järjestettävän palvelun lisäksi on tunnistettu yhteiset ja samankaltaiset hallinnolliset prosessit palvelusetelitoiminnan ohella myös ostopalveluissa.

Edellä luetellut seitsemän kaupunkia tuottivat yhteisesti konsulttien koordinoimana palveluseteli- ja ostopalvelujen eli PSOP:n tietojärjestelmä-määrittelyn, mikä valmistui huhtikuussa 2012. Määrittelytyöhön osallistui suuri joukko kaupunkien asiantuntijoita sekä toiminnasta että tietohallinnoista. Tietojärjestelmän määrittelyssä huomioitiin eri palveluiden erilaiset prosessit ja tarpeet. Tuloksena on määrittely, jonka mukaisen järjestelmän käyttö voidaan generoida myös uusille, vielä tällä hetkellä palveluseteliä käyttämättömille sektoreille. Tietojärjestelmän määrittelyaineisto on kaikkien mukana olleiden kaupunkien vapaasti käytettävissä.

Kuntien yhteisen järjestelmäkokonaisuuden kilpailutuksen, toteutuksen ja ylläpidon organisoimiseen ja hallinnointiin haettiin ratkaisua kesän ja syksyn 2012 aikana. Helsingissä ja Vantaalla jäätin kuitenkin vielä odottamaan yhteistyön pelisääntöjen selviämistä, yhteistyösopimuksen sisällön tarkentumista ja ylläpitovaiheen hallintomallin selkiinnyttämistä.

Yhteenveto

Sosiaali- ja terveystoimisto toteaa, että palvelusetelikokeilut ovat onnistuneet hyvin. Palvelusetelikokeiluun valittiin hyvin erilaisia palveluja ja tuotteita sosiaali- ja terveystoimesta, jolloin saatiin hyviä ja monipuolisia kokemuksia palvelusetelin käytöstä ja soveltuvuudesta eri sosiaali- ja terveystoimintoihin. Palveluseteliä käyttäneet asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä. Kaikki, joille on tarjottu palvelusetelin käyttöä, eivät ole kuitenkaan palveluseteliä ottaneet, vaan he ovat valinneet julkisen sosiaali- ja terveystoiminnan. Pääasiallisena syynä palvelusetelin käyttämättä jättämiseen on ollut omavastuun korkeana pidetty hinta ja toisaalta on luotettu julkiseen palveluun ja oltu siihen tyytyväisiä.

Palveluseteli on asiakkaalle/potilaalle joustava ja nopea tapa saada hoitoa tai palvelua. Asiakas/potilas pystyy myös itse vaikuttamaan siihen, mistä hän tutkimuksen, hoidon tai palvelun hankkii.

Palvelusetelitoiminnan on todettu olevan manuaalisesti hoidettuna työläs ja hankala. Hallinnollisen työn määrä on lisääntynyt palvelusetelikokeilun myötä. Hallinnollisen työn vähentämiseksi on tärkeää jatkaa tietojärjestelmän ja palveluseteliprosessien sähköistämistä. Tietojärjestelmän suunnitteluun, määrittelytyöhön ja prosessien sähköistämiseen sekä palvelusetelikokeiluihin on käytetty kaupunginhallituksen virastoille myöntämää 1 milj. euron erillismäärärahaa. Siitä on käyttämättä vielä n. 630 000 euroa.



Palveluseteli sopii hyvin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kokeilusta saatujen kokemusten mukaan palvelusetelitoimintaan valittavien palvelujen / tuotteitten tulee olla mahdollisimman selkeitä, hyvin määriteltyjä ja tuotteistettuja. Palvelusetelin käyttövolyymin tulee olla myös riittävän iso (esim. suun terveydenhuolto). Vain muutamaa asiakasta/potilasta varten ei kannata järjestää palvelusetelitoimintaa. Toimialalla tulee olla myös riittävästi potentiaaleja palveluntuottajia.

Palvelusetelin arvon määrittämiseen ja sitä kautta omavastuuosuuden suuruuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta palvelusetelin käyttömahdollisuus on todellinen vaihtoehto kaikille asiakkaille ja potilaille. Osalle asiakkaista omavastuuosuus on liian korkea. Palvelusetelin käyttö kuitenkin vähentää painetta julkisiin palveluihin helpottaen näin kaikkien hoitoon ja palveluun pääsyä.

Kokeilusta saatujen kokemusten perusteella sosiaali- ja terveystoimi katsoo, että palveluseteli tulee ottaa yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi sosiaali- ja terveystoimistossa ja että palvelusetelitoiminta tulee vakinaistaa. Palvelusetelitoiminnassa mukana olevat tuotteet ja palvelut päätetään erikseen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta katsoo, että kaupunginhallitus hyväksyessään palvelusetelikokeilujen väliraportin, kehottanee lautakuntaa valmistelemaan palvelusetelitoiminnan vakinaistamiseen tarvittavat johtosääntömuutokset.

Terveysvaikutusten arviointi

Palvelusetelitoiminta lisää asiakkaan valinnan mahdollisuuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palveluseteli edesauttaa joustavaa palvelujen käyttöä tukien myönteisiä terveysvaikutuksia ja hyvinvointia. Palvelusetelitoiminta vilkastuttaa myös yritystoimintaa lisäten työpaikkoja sosiaali- ja terveyspalveluissa."

Esittelijä

Käsiteltävä tässä kokouksessa.

Johtajahammaslääkäri Seija Hiekkänen ja neuvontapäällikkö Annikki Thoden ovat kokouksessa kutsuttuina asiantuntijoina läsnä tätä asiaa käsiteltäessä.

Hallintokeskus on pyytänyt lausuntopyynnöllään 8.2.2013 sosiaali- ja terveyslautakunnan sekä varhaiskasvatuslautakunnan lausuntoa 19.3.2013 mennessä palvelusetelikokeilujen väliraportoinnista.

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola



Lisätiedot

Annikki Thoden, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 42610
annikki.thoden(a)hel.fi
Seija Hiekkänen, johtajahammaslääkäri, puhelin: 310 42247
seija.hiekkanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Palvelusetelikokeilujen väliraportti 20130215.pdf
- 2 Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut väliraportti 20120214.pdf
- 3 Palvelut sosiaalipalveluissa Tuloksia Helsingin kaupungin palveluseleleistä sekä tuottajien palvelusetelikokemuksista.pdf
- 4 Kirjallisuuskatsaus Palveluseteli ja muita asiakkaan valinnanvapauteen tähtääviä järjestelmiä sosiaalipalveluissa.pdf

Tiedoksi

kaupunginhallitus
osastopäälliköt
johtajahammaslääkäri
neuvontapäällikkö

Päätöshistoria

Varhaiskasvatuslautakunta 12.03.2013 § 40

Pöydälle 26.2.2013 ja 12.03.2013

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Varhaiskasvatuslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

12.03.2013 Pöydälle

Pöydällepanoehdotus:
Sanna Vesikansa: Jätetään pöydälle

Kannattaja: Jani Moliis

Päätös syntyi yksimielisesti Sanna Vesikansan ehdotettua Jani Moliisin kannattamana, että asia pannaan pöydälle.

26.02.2013 Pöydälle

Esittelijä

varhaiskasvatusjohtaja
Satu Järvenkallas



19.03.2013

Lisätiedot

Pirjo Verta, varhaiskasvatuksen asiantuntija, puhelin: 310 43206
pirjo.verta(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveyslautakunta 26.02.2013 § 34

Pöydälle 26.02.2013

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

26.02.2013 Pöydälle

Pöydällepanoehdotus:
Anna Vuorjoki: Esitän asian jättämistä pöydälle.

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

Annikki Thoden, neuvontapäällikkö, puhelin: 310 42610
annikki.thoden(a)hel.fi
Seija Hiekkanen, johtajahammaslääkäri, puhelin: 310 42247
seija.hiekkanen(a)hel.fi

Kaupunginhallitus 25.02.2013 § 240

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä saadun selvityksen tiedoksi.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Laura Rätty

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi