

Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilu

# Väliraportti

Annikki Thodén ja  
terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun ohjausryhmä

19.1.2012

19.1.2012

## Sisällysluettelo

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>TIIVISTELMÄ</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>JOHDANTO</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>3</b> | <b>UUDEN PALVELUSETELILAINSÄÄDÄNNÖN KESKEINEN SISÄLTÖ</b> .....   | <b>9</b>  |
|          | 3.1 Palveluseteli sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistapana ja sen vaikutukset kunnan henkilökuntaan ..... | 9         |
|          | 3.2 Palveluntuottajien hyväksyminen .....   | 9         |
|          | 3.3 Palvelusetelin arvon määräytyminen ja vaikutukset kuntatalouteen .....  | 10        |
|          | 3.4 Asiakkaan asema .....   | 11        |
|          | 3.5 Henkilötietojen suoja .....   | 11        |
| <b>4</b> | <b>PALVELUSETELIKOKEILUT TERVEYSKESKUKSESSA</b> .....   | <b>13</b> |
|          | 4.1 Palvelusetelitoiminnan käynnistyminen .....   | 13        |
|          | 4.2 Tiedottaminen .....   | 14        |
|          | 4.3 Palvelusetelin kustannukset .....   | 15        |
|          | 4.4 Palvelusetelitoimintaan liittyvä hallinnollinen työ .....   | 16        |
|          | 4.5 Yhteenveto .....  | 17        |
| <b>5</b> | <b>PALVELUSETELIPROSESSIN TIETOJÄRJESTELMIEN NYKYTILANNE</b> .....  | <b>18</b> |
|          | 5.1 Tietojenkäsittelyn prosessini nykytila.....   | 18        |
|          | 5.2 Tietojenkäsittelyn nykytilan ongelmat .....   | 20        |
|          | 5.3 Tietojenkäsittelyn tavoitetila .....  | 21        |
|          | 5.4 Palvelusetelijärjestelmän toteuttamiseen liittyvät haasteet .....   | 23        |
| <b>6</b> | <b>HELSINGIN ETENEMINEN SÄHKÖISTEN TIETOJÄRJESTELMÄRATKAISUJEN OSALTA</b> .....                                   | <b>25</b> |
|          | 6.1 Koordinaatioryhmä ja resursointi .....  | 25        |
|          | 6.2 Helsingin omat tietotekniset toteutukset palveluseteliin liittyen 2011 .....                                  | 26        |
| <b>7</b> | <b>YHTEISTYÖ MUIDEN KAUPUNKIEN KANSSA</b> .....   | <b>28</b> |
|          | 7.1 Yhteisen toteutuksen edut, haitat ja haasteet.....  | 28        |
|          | 7.2 Yhteistyö palvelusetelien ja osto-palvelujen edellyttämiä tietojärjestelmäratkaisuja koskien .....            | 29        |
| <b>8</b> | <b>KYSELYT PALVELUSETELIASIAKKAILLE, PALVELUNTUOTTAJILLE JA HENKILÖKUNNALLE</b> .....                             | <b>31</b> |
|          | 8.1 Asiakaskyselyt.....   | 31        |
|          | 8.2 Palveluntuottajien kyselyt .....  | 34        |
|          | 8.3 Henkilökunnan kyselyt.....  | 35        |
|          | 8.4 Yhteenveto kyselyistä.....  | 36        |
| <b>9</b> | <b>YHTEENVETO PALVELUSETELIKOKEILUSTA JA JATKOTOIMENPITEET</b> .....  | <b>38</b> |
|          | LÄHTEET .....   | 40        |
|          | LIITTEET .....  | 40        |

19.1.2012

VERSIOHISTORIA

| Päivä     | Versio | Kuvaus  | Tekijä |
|-----------|--------|---|--------|
| 8.1.2012  | 0.1    | Väliraportin 1. teksti                            | ATh    |
| 12.1.2012 | 0.2    | Lisää tekstiä                                     | ATh    |
| 13.1.2012 | 0.25   | Lisää tekstiä ja Seija H:n kommentit              | ATh    |
| 15.1.2012 | 0.3    | Ari A:n kommentit ja lisää tekstiä                | ATh    |
| 16.1.2012 | 0.4    | Seija H:n kommentit ja täsmennystä                | ATh    |
| 17.1.2012 | 0.5    | Ohjausryhmän kommentit lisätty                    | ATh    |
| 18.1.2012 | 0.6    | Merja A:n ja Raija V:n kommentit,<br>täsmennyksiä | ATh    |
| 19.1.2012 | 0.9    | Viimeiset korjaukset                              | ATh    |

19.1.2012

---

## 1 TIIVISTELMÄ

Tämä väliraportti kuvaa Helsingin terveystieteiden palvelusetelikokeilun kokemuksia, käytäntöjä ja tuloksia vuoden 2011 aikana. Raportti alkaa tiivistelmällä luvussa yksi. Raportin toisessa luvussa kuvataan palvelusetelikokeilujen päätöshistoriaa kaupunginhallituksen kokouksesta 22.6.2009 terveyslautakunnan kokoukseen 9.11.2010, jolloin palvelusetelikokeilut hyväksyttiin käynnistämistä varten. Raportin kolmannessa luvussa kuvataan lyhyesti palvelusetelilainsäädännön ohjeet, säännöt ja vaatimukset palvelun järjestäjän kannalta sekä asiakkaan asemaan liittyvät seikat. Raportin neljännessä luvussa kuvataan palvelusetelikokeilujen käynnistyminen ja toiminta vuoden 2011 aikana sekä toimintaan liittyvät ongelmat. Luvuissa viisi, kuusi ja seitsemän kuvataan tietojärjestelmäkokonaisuuteen liittyvät tavoitteet ja ongelmat nykytilan, tavoitetilan ja kaupunkien yhteistyön kannalta. Luvussa kahdeksan kuvataan palveluseteliasiakkaille, palveluntuottajille ja henkilökunnalle tehty kysely ja sen tulokset. Luku yhdeksän sisältää palvelusetelikokeilun yhteenvedon vuodelta 2011.

Terveystieteiden keskus käynnisti kokeilun helmikuussa 2011 palveluntuottajien ilmoittautumisella ja ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille 18.4.2011. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia oli lääkinnällisen kuntoutuksen terapioissa 51 terapeuttia, paksusuolentähystystutkimuksissa 15 erikoislääkärinä (toimien 4 eri yrityksessä) ja 142 hammaslääkärinä. Palveluseteleitä on tarjottu / myönnetty terapioihin 6 potilaalle, tähystystutkimukseen 423 potilaalle (joista 147 on käyttänyt palvelusetelin) ja suun terveydenhuollossa 7970 potilaalle. Palveluseteliin on vuonna 2011 käytetty noin 1 720 000 euroa ja kustannukset on maksettu kunkin osaston oman toiminnan määrärahoista.

Terveystieteiden keskus on osallistunut aktiivisesti seitsemän suuren kaupungin yhteishankkeeseen palveluseteliin ja ostopalveluihin liittyvän tietojärjestelmäkokonaisuuden aikaan saamiseksi. Kaupungin omaan toimintaan on kehitetty palveluntuottajien sähköinen ilmoittautuminen [asiointi.hel.fi](http://asiointi.hel.fi) -alustalle yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston sekä sosiaaliviraston kanssa. Terveystieteiden keskuksen internet -sivustolle on suunniteltu ja luotu Palveluseteli-sivusto sekä palveluntuottajien ja hintojen vertailulaskuri. Tietojärjestelmäkokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen on ollut mahdollista sekä Innovaatorahaston terveystieteiden keskukselle (500 000 euroa) että kaupunginhallituksen terveystieteiden keskukselle ja sosiaalivirastolle antaman 1 milj. euron määrärahan turvin. Tämä työ jatkuu edelleen.

Terveystieteiden keskus on toteuttanut joulukuussa 2011 kyselyn palvelusetelin käyttäjille (potilaskysely), palveluntuottajille ja henkilökunnalle, jotta saataisiin tietoa eri tahojen näkemyksistä palvelusetelin käytöstä, hyödyistä, haitoista sekä kehittämistarpeista.

Terveystieteiden keskus kannattaa palvelusetelitoiminnan vakinaistamista yhtenä terveydenhuollon palvelujen järjestämistapana. Väliraportin perusteella palvelusetelikokeilun ohjausryhmä esittää seuraavat konkreettiset jatkotoimenpide-ehdotukset:

19.1.2012

---

1. terveyslautakunta oikeutetaan 1.7. - 31.12.2012 välisenä aikana päättämään palvelusetelikokeiluista sekä niissä tarvittavista toimenpiteistä,
2. palveluseteli esitetään vakinaistettavaksi Helsingin kaupungissa yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi 1.1.2013 alkaen,
3. vakinaistaminen otetaan huomioon uuden sosiaali- ja terveystoimen organisaation valmisteltavana olevassa ja valtuuston päätettäväksi tulevassa johtosäännössä keväen 2012 aikana,
4. terveyskeskuksen tulee lisätä palveluseteliin liittyvien tahojen (potilaat, palveluntuottajat ja henkilökunta) palveluseteliin liittyvää informaatiota ja yleistä tunnettavuutta kaikin mahdollisin keinoin,
5. terveyskeskus päivittää palvelusetelin arvon vuoden 2013 alkuun mennessä sekä
6. terveyskeskus jatkaa yhdessä sosiaaliviraston ja talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston kanssa palvelusetelin tietojärjestelmäkokonaisuuden suunnittelua, määrittelyä ja hankintaa joko yhdessä muitten suurten kaupunkien kanssa tai Helsingin kaupungin omana sisäisenä toimintana.

19.1.2012

---

## 2 JOHDANTO

Kaupunginhallitus päätti 22.6.2009 § 783 kaupunginvaltuuston 29.4.2009 hyväksymän strategiaohjelman täytäntöönpanosta ja kehotti terveyskeskusta valmistelemaan yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen, sosiaaliviraston, hankintakeskuksen ja hallintokeskuksen oikeuspalvelujen kanssa selvityksen palvelusetelin käytön laajentamisesta tammikuun 2010 loppuun mennessä. Palvelusetelin käytön laajentamista varten perustettiin työryhmä, johon kuuluivat johtajahammaslääkäri Seija Hiekkasen terveyskeskuksesta (pj) ja jäsenenä johtava asiantuntija Mauno Rönkkö sosiaalivirastosta, palvelupäällikkö Anne Brax hankintakeskuksesta, asiamies Kaisa Mäkinen hallintokeskuksen oikeuspalveluista ja erityissuunnittelija Katja Rimpilä talous- ja suunnittelukeskuksesta. Työryhmän sihteerinä toimi hallintolakimies Joni Komulainen terveyskeskuksesta.

Kaupunginvaltuusto päätti kaupunginhallituksen ehdotuksen mukaisesti kokouksessaan 25.8.2010 oikeuttaa terveyslautakunnan päättämään pilotoinnissa tarvittavista toimenpiteistä ja toteuttamaan 30.6.2012 mennessä seuraavat palvelusetelikokeilut:

- ne suun terveydenhuollon palvelut, jotka on tällä hetkellä hoidettu maksusitoumuksina
- kaupunginsairaalan endoskopiatoiminta (= tähytystutkimukset)
- psykiatrian psykoterapiat (yksilö-, perhe- ja ryhmäterapiat)

sekä oikeuttaa kaupunginhallituksen osoittamaan vuonna 2010 käyttövaroihin varatusta 1,0 miljoonan euron määrärahasta tarvittavan rahoituksen palvelusetelikokeiluja varten.

Lisäksi kaupunginvaltuusto oli hyväksynyt seuraavat toivomusponnet:

- Kaupunginvaltuusto edellyttää, 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 pikaisesti tekemään yhteisesti valmistellut esitykset kaupunginhallituksen käyttövaroihin vuonna 2010 varatun palvelusetelikokeilumäärärahan käytös-

19.1.2012

tä. Samoin kaupunginvaltuusto kehotti terveysterveys- ja sosiaalilautakuntia huolehtimaan palvelusetelikokeilujen seurannasta ja arvioinnista sekä antamaan kaupunginhallitukselle väli-raporttinsa ja, mikäli kokemukset puoltavat palvelusetelien käyttöä, tekemään samalla tarvittavat esityksensä palvelusetelijärjestelmän mahdollisesta vakiinnuttamisesta johtosään-tömuutoksineen 31.1.2012 mennessä.

Kaupunginvaltuusto kehotti terveyskeskusta ja sosiaalivirastoa valmistelemaan palvelusetelikokeilut yhteistyössä ja valmistelussa hyödyntämään Suomen itsenäisyyden juhlarahaston (Sitra) kuntaohjelman palvelusetelihankkeen kanssa tehtyä yhteistyötä sekä Sitran kokoamia valtakunnallisia tietoja soveltuvin osin ja kehotti terveyskeskusta ja sosi-aalivirastoa ottamaan huomioon palvelusetelikokeilujen valmistelussa pääkaupunkiseudun muiden kuntien toteuttamat ja vireillä olevat palvelusetelihankkeet sekä tekemään pääkaupunkiseudulla yhteistyötä erityisesti tietojärjestelmäratkaisujen kehittämisessä.

Kaupunginvaltuuston johtopäätösten ja esitysten mukaan terveyslautakunta päätti kokouksessaan 9.11.2010, että terveyskeskuksessa toteutetaan seuraavat 30.6.2012 päättyvät palvelusetelipilotit:

- 1) kaupunginsairaалassa 1.1.2011 alkaen osaston paksusuolen endoskopiatoiminnassa (= tähystystutkimukset),
- 2) psykiatriassa 15.1.2011 alkaen lääkinällisen kuntoutuksen psyko-terapiatoiminnassa (yksilö-, perhe-, taide- ja ryhmäterapiat) ja
- 3) suun terveydenhuollossa 15.2.2011 alkaen maksusitoumuksin hoi-detussa toiminnassa.

Samalla terveyslautakunta päätti vahvistaa palvelusetelien hinnat seuraavasti:

- palveluseteli kolonoskopiatutkimusta varten 390 euroa,
- palveluseteli psykoterapiaa varten käyntiä kohden:

|                       | <b>Erityistaso</b> | <b>ylempi erityistaso</b> | <b>vaativa erityistaso</b> |
|-----------------------|--------------------|---------------------------|----------------------------|
| Yksilöterapia         | 44,00 euroa        | 49,00 euroa               | 54,00 euroa                |
| Taideterapia          | 49,00 euroa        | 53,00 euroa               | 57,00 euroa                |
| Pari- ja perheterapia | 104,00 euroa       | 111,00 euroa              | 117,00 euroa               |
| Ryhmäterapia          | 22,00 euroa        | 26,00 euroa               | 29,00 euroa                |

- palveluseteli suun terveydenhuollon palvelua varten hoidon tarpeen arvioin-nin perusteella tarpeelliseksi määriteltyjen toimenpiteiden yhteenlaskettu hin-ta, joka lasketaan oman toiminnan vuoden 2009 vastaavien toimenpiteiden yhteenlasketuista nettokustannuksista - 10 % pyöristettynä lähimpään eu-roon.

Lisäksi terveyslautakunta päätti, että kolonoskopiaseteli ja suun terveydenhuollon seteli ovat voimassa 6 kuukautta setelin myöntämispäivästä lukien, psykoterapiaseteli 12

19.1.2012

---

kuukautta setelin myöntämisestä lukien. Edelleen lautakunta päätti, että psykoterapian palveluntuottajia otetaan palveluntuottajalistoilta jatkuvasti ja kolonoskopia- sekä suun terveydenhuollon palveluntuottajia kuuden kuukauden välein.

Vielä terveyslautakunta päätti oikeuttaa toimitusjohtajan päättämään palveluntuottajien hyväksymiskriteereistä, hyväksyjistä sekä hyväksymisen peruuttajista. Lisäksi terveyslautakunta päätti esittää kaupunginhallitukselle, että talousarviokohdalle 1 04 02 kaupunginhallituksen käyttövaroihin varattua 1,0 milj. euron suuruista määrärahaa voidaan käyttää palvelusetelien kokeiluihin pilottien ajan 30.6.2012 asti ja että määrärahasta maksetaan terveyskeskuksen ja sosiaaliviraston pilottien toteuttamiseksi yhdessä sopien seuraavia kustannuksia:

- tietojärjestelmämuutoksia ja tietojärjestelmähankintoja
- seuranta- ja arviointitutkimuksen kuluja
- virastojen projektipäälliköiden (molemmissa virastoissa yksi) palkkakustannuksia
- alueen yrittäjille suunnatun tiedotuksen kuluja.

Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut käynnistyivät helmikuussa 2011, jolloin alkoi palveluntuottajien ilmoittautuminen palvelusetelituottajiksi. Ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille huhtikuussa 2011 (suun terveydenhuolto) ja touko-kesäkuussa 2011 (tähystystutkimukset ja psykoterapia). Uuden terveydenhuoltolain myötä kolonoskopiaseteliä muutettiin lain mukaisesti siten, että sen voimassaoloaika on 3 kuukautta. Terveydenhuoltolain mukaan erikoislääkärin arvioita edellyttävät tutkimukset tulee tehdä kolmen kuukauden kuluessa lähetteen saapumisesta.

.



19.1.2012

---

### 3 UUDEN PALVELUSETELILAINSÄÄDÄNNÖN KESKEINEN SISÄLTÖ

Hallituksen esityksen mukaan palvelusetelilain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Uudistuksella ei muuteta kuntien veloitteita järjestää asukkailleen sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Kotona annettavissa palveluissa käytettävien palvelusetelien arvosta säädetään edelleen sosiaali- huoltolaissa ja kansanterveyslaissa.

#### 3.1 Palveluseteli sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämistapana ja sen vaikutukset kunnan henkilökuntaan

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät:

- hoitamalla toiminnan itse;
- sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa;
- olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä;
- hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka
- antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

Palveluseteli on yksi kunnan käytettävissä olevista palveluiden järjestämistavoista. Kunta päättää, mitä järjestämistapaa tai -tapoja käytetään kyseisessä kunnassa. Kunta päättää myös siitä, missä palveluissa ja missä laajuudessa palveluseteliä käytetään. Jos palvelua tuotetaan palvelusetelillä, on kunnalla oltava rinnalla tarjottavana myös toinen vaihtoehto. Mikäli kunnalla ei ole tähän omaa tarjontaa, on vaihtoehtoinen palvelu kilpailutettava normaaliin tapaan.

Mikäli palvelusetelillä korvataan kunnan omaa nykyistä toimintaa, on sillä merkitystä kunnan oman henkilökunnan määrään. Mikäli palvelusetelillä korvataan sopimukseen perustuvia ostopalveluja, ei samanlaisia vaikutuksia omaan henkilökuntaan ole.

#### 3.2 Palveluntuottajien hyväksyminen

Kunta hyväksyy ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunta voi **joko hyväksyä kaikki hyväksymisedellytykset täyttävät** palveluntuottajat **tai rajoittaa palveluntuottajien määrää kilpailuttamalla** palveluntuottajat julkisista hankinnoista annetun lain mukaisesti esimerkiksi laadullisilla perusteilla.

19.1.2012

---

Osa palveluntuottajien hyväksymisen edellytyksistä on **lakisääteisiä**. Näitä ovat

- palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset
- palveluntuottajan tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- palveluntuottajalla on potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

**Lakisääteisten kriteerin ohella** kunta erikseen asettaa **omia hyväksymisedellytyksiä**. Näitä edellytyksiä on laissa luonnehdittu siten, että ne liittyvät asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin taikka ne ovat muita vastaavia vaatimuksia. Kunnan asettamien vaatimusten tulee olla myös **palveluntuottajia syrjimättömiä** ja perustua **puolueettomasti arvioitaviin** seikkoihin.

Kunnan on kiinnitettävä erityistä huomioita hyväksymiskriteerien asettamiseen. Käytettäessä palveluseteliä palvelujen järjestämistapana ei kunnan ja palveluntuottajan välille muodostu varsinaista sopimussuhdetta vaan hyväksymiskriteerien avulla voidaan asettaa vaatimuksia palveluntuottajan tuottamille palveluille. **Hankittavan palvelun määrittely tapahtuu hyväksymiskriteerien avulla.**

Palveluntuottajan hyväksyminen tulee peruuttaa, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Hyväksyminen tulee peruuttaa myös silloin, jos palveluntuottaja sitä pyytää.

Kunnan on **pidettävä luetteloa** hyväksymistään palvelun tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla **julkisesti saatavilla Internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla** esimerkiksi kunnan toimipisteissä.

### 3.3 Palvelusetelin arvon määräytyminen ja vaikutukset kuntatalouteen

Asiakasmaksulaissa säädetään, että **palvelusetelillä palveluja järjestettäessä ei palvelun käyttäjältä saa periä asiakasmaksua**. Edellä mainittu muutos tarkoittaa myös sitä, että palvelusetelin omavastuuosuudet eivät enää kerrytä asiakasmaksulain mukaista maksukattoa.

Palvelusetelilain mukaan kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo siten, että se on **asiakkaan kannalta kohtuullinen**. Kohtuullisuutta arvioidessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuu-

19.1.2012

---

osuus. Asiaksmaksulaissa asiakkaalle maksuttomaksi säädettyjen palvelujen osalta omavastuuta ei saa olla.

Kunta on velvollinen suorittamaan palvelun tuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan tapauksissa, joissa asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo.

Palvelusetelijärjestelmän hallinnoinnista syntyy kunnalle kustannuksia, jotka on syytä ottaa huomioon eri vaihtoehtoja arvioitaessa.

### 3.4 Asiakkaan asema

Asiakkaan **palveluihin hakeutuminen tapahtuu samalla tavalla** kuin muitakin järjestämistapoja käytettäessä. Palvelun saannin **edellytysten arvioinnin suorittaa kunta**, joka tekee myös päätöksen palvelun järjestämisestä. Palvelun järjestäminen perustuu sosiaali- huollossa hallintopäätökseen ja terveydenhuollossa hoitopäätökseen.

**Kunnalla** on varsin **laaja asiakkaan informointivelvollisuus**. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta lain mukaan määräytyvä asiaksmaksu.

Asiakasta on myös informoitava häntä koskevien tietojen käsittelystä. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Asiakkaan on puolestaan annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarpeelliset tiedot. Näitä tietoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan tulotiedot tulosidonnaisen palvelusetelin yhteydessä.

Kun asiakas on vastaanottanut palvelusetelin ja valinnut hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta sen, jonka palveluja hän haluaa käyttää, **asiakas tekee tämän kanssa sopimuksen palvelun antamisesta**. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

### 3.5 Henkilötietojen suoja

Palvelusetelilaissa on nimenomaisesti säädetty siitä, että **kunta on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä**. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Tämä tarkoittaa mm. sitä, että kunta viimekädessä kantaa rekisterinpidosta koituvan vastuun.

Kunnan toimiessa rekisterinpitäjänä **palveluntuottajan toiminnassa syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja ja muodostavat loogisen osan kunnan kyseisen palvelun**

19.1.2012

---

**asiakas- tai potilasrekisteristä.** Asiakirjat tulee pitää erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Asiakirjat ovat myös julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen asiakirjoja. Asiakirjojen luovuttamisesta päättää kunta.

19.1.2012

---

## 4 PALVELUSETELIKOKEILUT TERVEYSKESKUKSESSA

Terveyskeskuksen toimitusjohtaja asetti marraskuussa 2010 palvelusetelikokeilujen ajaksi ohjausryhmän, jonka tehtävänä on ollut koordinoida terveysterveyskeskuksen palvelusetelikokeilujen suunnittelua, toteuttamista ja arviointia. Kokeilujen valmistelussa ja toteutuksessa on toimittu yhteistyössä sosiaaliviraston, pääkaupunkiseudun muiden kuntien ja Helsingin talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa erityisesti tietojärjestelmäratkaisujen kehittämisessä. Toimitusjohtaja nimesi ryhmän koollekutsujaksi ja puheenjohtajaksi johtajahammaslääkäri Seija Hiekkasen sekä sihteeriksi projektipäällikkö Annikki Thodénin.

Ohjausryhmän jäseniksi toimitusjohtaja nimesi seuraavat henkilöt (sulkeissa varahenkilöt):

- kaupunginsairaala: va. johtajalääkäri Pertti Heikkilä (ylilääkäri Ari Aimolahti)
- psykiatria: ylilääkäri Pentti Hinttala (ylihoitaja Sami Keränen)
- suun terveydenhuolto: ylihammaslääkäri Silja Johansson (vastaava hammaslääkäri Seija Taube)
- hallinto- ja palvelukeskus: tietotekniikkapäällikkö Janne Romo (hallintopäällikkö Helena Calonius)
- lisäksi ohjausryhmän pysyvinä asiantuntijoina ovat toimineet hallintolakimies Joni Komulainen, hankintapäällikkö Erja Snellman, projektipäällikkö Raija Viskari, viestintäpäällikkö Jaana Juutilainen-Saari yhdessä viestintätiimin kanssa sekä palvelupäällikkö Anne Brax hankintakeskuksesta.

Ohjausryhmä on kokoontunut vuoden 2011 aikana yhteensä 13 kertaa. Projektipäälliköt ovat vastanneet palvelusetelikokeilujen kokonaisuudesta ja työstäneet yhdessä toiminnan asiantuntijoiden kanssa palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit sekä niihin liittyvät ohjeet ja muut dokumentit. Kunkin kokeilun toiminnan asiantuntijat ovat osaltaan koordinoineet pilottien käytännön toteutusta omissa yksiköissään.

### 4.1 Palvelusetelitoiminnan käynnistyminen

Palvelusetelikokeilu käynnistyi helmikuun alussa lehti-ilmoituksella, jossa haettiin palveluntuottajia terveysterveyskeskuksen kokeiluun. Tämän lisäksi suun terveydenhuolto järjesti yksityisille hammaslääkäreille informaatiotilaisuuksia palvelusetelitoiminnasta ja terveysterveyskeskuksen tulevista kokeiluista. Palveluntuottajien ensimmäinen ilmoittautuminen päättyi 28.2.2011.

Hakemuksia tuli runsaasti: suun terveydenhuoltoon noin 100, tähytystutkimuksiin noin 20 ja psykiatriaan samoin parikymmentä. Hakemusten läpikäynti ja työstäminen toteutettiin maaliskuun aikana pääosin toiminnan asiantuntijoiden toimesta. Terveysterveyskeskuksen hankintapäällikkö ja hankintakeskuksen asiantuntijat olivat käytävissä ja konsultoitavissa, mutta palveluntuottajien todistusten ja dokumenttien tarkistuksen hoitivat osastojen palvelusetelikokeilujen yhteyshenkilöt (ylilääkärit Aimolahti, Hinttala ja Johansson). Lain-

19.1.2012

opillisena asiantuntijana koko kokeilun ajan on toiminut hallintolakimies Joni Komulainen, jonka asiantuntemus mm. hankinta-, palveluseteli- ja potilasasiakirjalainsäädännöstä on ollut erittäin tärkeää.

Potilaille tarjottiin ensimmäiset palvelusetelit suun terveydenhuollossa 18.4.2011, kaupungin sairaalassa ja psykiatriassa touko-kesäkuun vaihteessa. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia ja potilaille tarjottuja palveluseteleitä oli seuraavasti:

| <b>TERVEYSKESKUS<br/>Palvelu ja mistä alkaen kokeiluna</b>   | <b>Tervitk päätös<br/>käynnistämisestä</b> | <b>Palveluntuottajia<br/>31.12.2011</b>   | <b>Palveluseteliasiakkaita<br/>31.12.2011</b>                                      |
|--|--|---|--|
| Kaupunginsairaala 1.1.2011 alkaen osaston paksusuolen endoskopia-toiminnassa   | 19.10.2010 § 300                           | Hyväksytty 4 yritystä, joissa on 15 hyväksyttyä erikoislääkärinä.                                 | Palvelusetelin on ottanut 147 potilasta (mahdollisuus tarjottu 423 potilaalle).    |
| Psykiatria 15.1.2011 alkaen lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapia-toiminnassa (yksilö-, perhe-, taide-, ja ryhmäterapiat) | 19.10.2010 § 300                           | Hyväksytty 51 terapeuttia (mukana 6 isompaa yritystä joissa toimii useampi kuin yksi terapeutti). | Palveluseteli on annettu 6 potilaalle (terapiakäyntejä 20 – 40 / potilas / vuosi). |
| Suun terveydenhuollossa 15.2.2011 alkaen maksusitoumuksin hoidetussa toiminnassa   | 19.10.2010 § 300                           | Hyväksytty 142 yksityishammaslääkärinä, joista 14 toimii useammalla kuin yhdellä vastaanotolla.   | Palveluseteli on tarjottu 7970 potilaalle.   |

Taulukko 1. Palveluntuottajat ja palvelusetelin käyttäjät, palvelusetelikokeilun tilanne 31.12.2011

Syyskuussa toteutettiin toinen palveluntuottajien ilmoittautuminen suun terveydenhuoltoon ja tähystystutkimuksiin (psykiatriassa oli jatkuva ilmoittautuminen) ja tätä ilmoittautumista varten oli luotu sähköinen ilmoittautumismahdollisuus [asiointi.hel.fi](http://asiointi.hel.fi) – sivustolle. (ks. luku 6.2.1). Vuoden loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia palvelusetelikokeilussa toimi suun terveydenhuollossa 142 hammaslääkärinä (uuden ilmoittautumisen myötä 47 uutta palveluntuottajaa), joista 14 useammalla kuin yhdellä vastaanotolla; kaupunginsairaalassa on 4 lääkärikeskusta, joissa yhteensä 15 hyväksyttyä erikoislääkärinä (ei uusia ilmoittautuneita syksyllä) ja heistä neljä toimii useammalla kuin yhdellä lääkäriasemalla sekä psykiatriassa 51 terapeuttia (mukana kuusi isompaa yritystä, joissa toimii useampi kuin yksi terapeutti).

#### 4.2 Tiedottaminen

Asiakkaitten tiedottamista ja viestintää varten luotiin terveystieteiden keskuksen ([www.hel.fi/terveyskeskus](http://www.hel.fi/terveyskeskus)) Internet -sivuille erillinen Palveluseteli -sivusto, jonne koottiin kaikki sekä palveluntuottajia että palvelusetelin käyttäjiä koskettava oleellinen tieto sekä hyväksytyjen palveluntuottajien lista ja heidän hintatietonsa. Viestintäpäällikkö on vastaanottanut kokeiluihin liittyvästä tiedottamisesta ja on ollut kiinteästi mukana asiantuntijana ohjausryhmässä kokeilujen aikana.

19.1.2012

Palvelusetelilainsäädäntöön liittyvä velvoite järjestää neuvontaa ja ohjausta palvelusetelin käyttäjille toteutetaan siten, että kussakin palveluseteleitä tarjoavassa toimipisteessä annetaan lyhyt alkuinformaatio palvelusetelinkäytöstä ja potilaille annetaan kirjallista materiaalia palvelusetelin käyttöä varten. Tämän lisäksi järjestettiin erityisesti suun terveydenhuollon palveluseteliasiakkaita varten kaksi tuntia päivisin auki oleva neuvontapiste Kaupungintalon aulaan 18.4. - 31.8.2011 väliseksi ajaksi, 1.9. - 27.11.2011 Kallion virastotalon ala-aulaan. Tällä hetkellä tämä neuvontapiste toimii 28.11.2011 alkaen kaksi kertaa viikossa Kallion terveysasemalla 3. kerroksessa. Suun terveydenhuollossa palveluntuottajien ja hintojen vertailu edellyttää tietokoneen käyttöä ja se mahdollisuus on käytössä muun ohjauksen ja neuvonnan ohessa neuvontapisteessä. Suun terveydenhuollon päivystysyksiköissä (Haartman ja Ruskeasuon päivystys) annetaan lisäksi palvelusetelin liittyvää täsmäohjausta päivystyksen jälkeiselle jatkohoidolle.

#### 4.3 Palvelusetelin kustannukset

Tarjottujen ja käytettyjen palvelusetelien kustannukset on maksettu kunkin osaston v. 2011 määrärahoista. Vuoden 2011 osalta suun terveydenhuollossa toteutunut laskutus palvelusetelillä on 1 648 113,73€ ja sidottua rahaa tarjottuihin palveluseteleihin on 2 714 022 €. Maksusitoumustoiminta on päätynyt 31.10.2011 ja niitä myönnettiin yhteensä 4123 vuonna 2011.

Kaupungin sairaalassa palvelusetelilaskutus on ollut 57 330 € v. 2011. Palvelusetelin avulla tuotettuja paksusuolentähystyksiä toteutui yhteensä 147 ja tämän lisäksi omana toimintana tehtiin kaupunginsairaalan sisätautien poliklinikoilla v. 2011 yhteensä 3570 paksusuolentähystystä. Palvelusetelitoiminta ei ole aikaansaanut kustannussäästöjä kaupunginsairaalassa. Rahoitus on otettu vähentämällä oman toiminnan osuutta kliinisessä lisätyössä. Toisaalta lisätyötoimintaakaan ei ole voitu vähentää siinä mitassa kuin oli suunniteltu, koska 1.5.2011 voimaan tullut terveydenhuoltolaki kiristi tutkimuksiin pääsyn velvoitetta kuudesta kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Toiminta on siis toteutettava hoitotakuulainsäädännön puitteissa.

Psykiatriassa lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapian palvelusetelilaskutus on ollut v. 2011 5200 €. Palvelusetelitoiminnan lisäksi psykoterapiassa maksusitoumuksia on myönnetty eri terapiaoihin 140 potilaalle. Läkinnällisen kuntoutuksen psykoterapioissa on huomioitava se, että yksi tarjottu palveluseteli (tai maksusitoumus) käsittää 40 – 80 terapiakäyntiä yhden vuoden aikana ja mikäli palveluseteli myönnetään kahdeksi vuodeksi, on terapiakertojen määrä kaksinkertainen.

Terveyskeskus on saanut 500 000 € kaupungin innovaatorahastolta palvelusetelitoiminnan sähköistämiseen (hanke 99600). Tästä määrärahasta on kulunut v. 2011 yhteensä 65 000 € projektipäällikön palkkaukseen, sähköistämiseen liittyviin hankintoihin sekä koulutukseen. Innovaatorahastolle on tehty käyttämättömän määrärahan siirtoesitys vuodelle 2012.

19.1.2012

Terveyskeskus ja sosiaalivirasto ovat saaneet yhdessä käytettäväksi Khs:n 1 milj euron määrärahan (hanke 13515) palvelusetelitoiminnan kehittämiseen. Siitä on käytetty v. 2011 223 512 € pääosin väliraportin ja palveluseteliin liittyvään tutkimukseen, projektipäälliköitten palkkaukseen sekä sähköistämisen edellyttämiin hankintoihin. Kaupunginhallitukselle on tehty käyttämättömän määrärahan siirtoesitys vuodelle 2012.

#### 4.4 Palvelusetelitoimintaan liittyvä hallinnollinen työ

Palvelusetelipilottiin liittyvää hallinnollista työtä tehdään suun terveydenhuollon keskitettyjen palvelujen ostopalveluyksikössä sekä oman henkilökunnan että Seuren kautta palkattavan lisäavun voimin. Suurin yksittäinen pilottiin liittyvä työtehtävä on palvelusetelihammaslääkäreiden lähettämien, talous- ja hallintopalveluyksikössä skannattujen palvelusetelilaskujen tarkastaminen ja hyväksyminen sekä palvelusetelivastaanotoilla kirjattujen hoitotietojen kirjaaminen terveyskeskuksen potilastietojärjestelmään, mikä epäselvissä tapauksissa vaatii yhteydenoton palvelusetelihammaslääkäriin. Tämä työ vie kokoaikaiseksi laskettuna neljän hammashoitajan työpanoksen. Näistä kahden hoitajan työpanos tulee ostopalveluyksiköstä, yhden hoitajan työpanos Seuren kautta palkatuilta noin kahdeltatoista hammashoitajalta ja yhden hoitajan panos suun terveydenhuollon muista yksiköistä osaston hoitajatilanteen niin salliessa. Seuren kautta tehtävä työ tapahtuu suurelta osin iltaisin ja lauantaisin. Aiemmassa maksusitoumustoiminnassa tämä hallinnollinen työ tehtiin kaupungin talous- ja palvelukeskuksessa, Talpassa.

Edellä mainittujen henkilöiden perehdytys, tähän liittyvä henkilöstöhallinnollinen työ, palveluseteliin liittyvät tietotekniset työt ja asiakasinformaatiopisteen ylläpito kahtena päivänä viikossa vievät yhteensä yhden kokoaikaisen hammashoitajan työpanoksen. Palveluseteliin liittyvää asiakasinformaatiota annetaan lisäksi päivittäin kahdessa päivystyshammashoitolassa oman työn ohessa.

Ostopalveluyksikön hammaslääkärien työaika kuluu palvelusetelipilotin hallinnointiin yhteensä yhden kokopäiväisen hammaslääkäriin työpanoksen verran. Hammaslääkärit neuvovat palvelusetelihammaslääkäreitä, suun terveydenhuollon omia hammaslääkäreitä, potilaita ja yhteistyökumppaneita mm. sosiaalivirastossa sekä huolehtivat ajantasaisesta tiedottamisesta. Hammaslääkärien hammaslääketieteellistä asiantuntemusta tarvitaan myös epäselvissä laskutus- ja kirjaamisasioissa.

Palvelusetelihammaslääkärien ilmoittautumis- ja hyväksymisprosessi työllistää kausiluontoisesti koko ostopalveluyksikköä huomattavasti. Palvelusetelipilottiin liittyvä kehittämistyö mm. prosessin sähköistämiseksi on tärkeä osa työtä pilottivaiheessa. Yhteenvetona voidaan todeta, että palvelusetelipilottiin liittyvä hallinnointiin käytetään suun terveydenhuollon ostopalveluyksikössä viiden kokopäivätoimisen hammashoitajan ja yhden kokopäivätoimisen hammaslääkäriin työpanos.

Kaupunginsairaalassa hallinnointityöt ovat myös lisääntyneet. Vaihtoehtona palvelusetelitoiminnalle voidaan tähytystutkimuksissa harkita oman toiminnan virka-aikaista lisäämistä. Kaupunginsairaalassa on arvioitu, että kliinisen lisätyön ja



19.1.2012

---

palvelusetelitoiminnan kustannuksilla voitaisiin saada 2 uutta skopiatiimiä (tiimi = gastroenteologi ja yksi sairaanhoitaja). Oman toiminnan etuna on terveyskeskuksen hoitokäytänteiden parempi tuntemus sekä luontevampi yhteistyö- ja konsultointimahdollisuus yhteistyökumppaneiden kanssa, erityisesti terveyskeskuslääkäreiden kanssa. Tätä toimintaa helpottaa myös terveysasemien ja kaupunginsairaalan yhteinen potilastietojärjestelmä. Tällä hetkellä kaupunginsairaala arkistoi paperiset palveluntuottajien hoitopalautteet ja siirtää osan tiedoista terveyskeskuksen omaan sähköiseen potilastietotietojärjestelmään.

Lisäksi kaupunginsairaalassa on ollut havaittavissa, että palvelusetelitoimintaan ohjautuvat yksinkertaisemmat potilastapaukset, jolloin sairaalan poliklinikoille jää ns. raskaampi ja vaikeammin hoidettava potilasmateriaali. Tämä puolestaan edelleen tekee henkilöstön toiminnan haastavammaksi ja raskaammaksi yhdessä lisääntyneen hallinnointityön kanssa. Vaarana voi olla henkilökunnan uupuminen tai jopa hakeutuminen yksityissektorille helpomman ja palkitsevamman työn perässä.

#### 4.5 Yhteenveto

Palvelusetelikokeilujen haasteellisimpia ja vaativimpia työvaiheita ovat olleet

- kriteereitten luominen sekä loppukevään ja kesän aikana sähköisen lomakkeen synnyttäminen Helsingin sähköisen asioinnin alustalle,
- hyväksymiskriteereitten täyttymisen todentaminen ja tarkastaminen,
- viestinnän ja asiakkaitten tiedotuksen järjestäminen selkeäksi ja järkeväksi kokonaisuudeksi sekä muuttuvan tiedon päivittäminen
- laskurin luominen palveluntuottajien vertailuun,
- palveluseteliin liittyvä jälkityö (laskutuksen tarkistus, tilastointi, laadun valvonta ja neuvonta) sekä
- palvelusetelilainsäädännön edellyttämä rekisterinpitovelvollisuus: palvelusetelitoiminnan avulla järjestetyn toiminnan potilaskohtaisen dokumentaation siirtäminen ja kirjaaminen terveyskeskuksen potilastietojärjestelmiin.

Kun palvelusetelitoiminta yhtenä järjestämistapana vakinaistetaan, se edellyttää sähköistä järjestelmäkokonaisuutta helpottamaan ilmoittautumista, vertailua, lisääntyttä tietojen vaihtoa, tarkistusta ja tietojen siirtämistä. Tässä vaiheessa palvelusetelitoiminta ei ole tois-  
taiseksi minkään osaston kohdalla tuonut mukanaan kustannussäästöjä. Suun terveydenhuollossa vastaava palvelu olisi joka tapauksessa pitänyt hankkia ostopalveluna. Oma toimintana virka-aikana sitä ei nykyisissä tiloissa olisi mahtunut tekemään vaikka lisää henkilökuntaa olisi palkattu palvelusetelitoimintaan käytetyllä summalla.

Luvuissa viisi, kuusi ja seitsemän kuvataan yksityiskohtaisesti palvelusetelitoimintaan tarvittavat sähköiset ratkaisut sekä niiden perustelut.

19.1.2012

---

## 5 PALVELUSETELIPROSESSIN TIETOJÄRJESTELMIEN NYKYTILANNE

Palvelusetelitoiminnan toteutus käytännössä edellyttää ajantasaisen ja oikean sekä palveluseteliä että palveluntuottajia koskevan tiedon välittämistä eri sidosryhmien (palveluntarjoaja, palvelun tuottaja, kuntalainen) välillä. Tällä hetkellä tiedonkulun prosessit toteutetaan pääsääntöisesti manuaalisesti: tulosteiden ja kirjepostin välityksellä, puhelinoitoin sekä manuaalisin tarkistuksin.

Palvelusetelitoiminnan prosessien automatisoimisella sekä niihin liittyvän tiedon ja tiedonkulun keskittämisellä yhteen järjestelmään voitaisiin toimintaa sujuvoittaa ja vähentää rutiinimaisia työvaiheita. Tietojärjestelmäratkaisujen tarve on tunnistettu jo ennen Helsingin palvelusetelitoiminnan pilotoinnin aloittamista. Helsingin suun terveydenhuolto on ollut mukana v. 2009 - 2010 Sitran vetämässä palvelusetelijärjestelmän määrittelytyössä. Tämä määrittelytyö ei kuitenkaan silloin edennyt järjestelmän toteutukseen. Tietojärjestelmän tarve on tunnistettu myös muissa kaupungeissa ja kunnissa, mistä syystä on havaittu järkeväksi selvittää mahdollisuudet toteuttaa kunnille yhteinen ratkaisu.

### 5.1 Tietojenkäsittelyn prosessini nykytila

Palvelusetelitoiminnassa on tunnistettavissa useita eri toimijoiden välisiä osaprosesseja, joissa tiedonsiirroilla on tärkeä rooli.

- Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja tuottajien hyväksyntä
- Palveluntuottajia koskevien tietojen tuottaminen ja ylläpitäminen
- Palvelusetelin myöntäminen ja luominen
- Palvelusetelin käyttäminen
- Palvelun/hoidon toteuttamisen kannalta välttämättömän asiakasta/potilasta koskevan tiedon välittäminen palvelun toteuttajan (kunnan) ja palvelun tuottajan välillä.
- Maksuliikenteeseen liittyvän tiedon välittäminen ja suoritteiden toteuttaminen

Seuraavassa kuvataan lyhyesti, miten palvelusetelitoiminnan tietojenkäsittely on toteutettu palvelusetelipilotin aikana ilman sähköistä tietojärjestelmää ja millaisia ongelmia nykytilan ratkaisuihin liittyy.

#### 5.1.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja tuottajien hyväksyntä

Keväällä 2011 palvelusetelituottajaksi hakeuduttiin täyttämällä tuottajaksi hakeutumislomake, joka toimitettiin todistusliitteineen Helsingin kaupungin kirjaamoon, josta hakemukset toimitettiin Terveyskeskuksen edustajien käsiteltäväksi. Terveyskeskuksessa tehtiin päätökset tuottajaksi hyväksymisestä/ hylkäämisestä ja tieto päätöksestä toimitettiin hakijalle sähköpostilla.

19.1.2012

---

Pilotin aikaisessa, toisessa tuottajaksi hakeutumisessa syksyllä 2011 otettiin paperihakemusten rinnalle käyttöön Helsingin kaupungin sähköisessä asiointissa sähköinen hakulomake. Suun terveydenhuoltoon tuottajaksi haussa osa hakijoista käytti sähköistä lomaketta. Kokemukset sähköisten hakemusten käsittelystä olivat hyvin myönteisiä.

### **5.1.2 Palveluntuottajia koskevien tietojen välittäminen asiakkaille ja tietojen ylläpitäminen**

Palvelusetelilain mukaisesti kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Edellä mainitut tiedot tuottajiksi hyväksytyistä yrityksistä pidetään yllä erillisissä tiedostoissa. Tiedot julkaistaan terveystieteiden Internet -sivuilla. Suun terveydenhuollossa tuottajien tiedon ja hintojen vertailu helposti ymmärrettävässä muodossa on haasteellista johtuen ko. palvelun hoitokokonaisuuksien monimuotoisuudesta. Mahdollisia eri toimenpiteitä on 110 kpl, joista Terveystieteiden hammaslääkäri määrittelee potilaan hoitotarpeen ts. mitä toimenpiteitä ja kuinka monta kappaletta kutakin potilas tarvitsee. Palveluntuottajia omine hinnastoineen on 142 kpl. Tuottajien hinnoista, setelin hoitokokonaisuuksista, kunnan oman palvelun hinnoista ja potilaan omavastuuosuuden suuruudesta syntyy suuri määrä tietoa, jonka esittäminen helposti ymmärrettävässä ja vertailtavassa muodossa on hyvin haasteellista. Tätä tarkoitusta varten toteutettiin vuoden 2011 aikana yhteistyössä IBM:n kanssa erillinen, terveystieteiden sivulta löytyvä vertailusovellus, jonka avulla kuntalainen saa palvelusetelinsä sisältämän hoitokokonaisuuksien arvon ja voi vertailla hänelle maksettavia omavastuuosuuksia eri hammaslääkäreillä.

Kun yrityksen tietoihin tulee muutoksia, yrityksen edustaja ilmoittaa niistä terveystieteiden yhdyshenkilölle, joka vastaa muuttuneiden tietojen päivittämisestä vertailulaskurin taustatietoihin sekä Internetiin.

### **5.1.3 Palvelusetelin myöntäminen, luominen ja käyttäminen**

Terveystieteiden terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö (lääkäri tai hammaslääkäri) myöntää potilaalle palvelusetelin ja kirjaa seteliin liittyvät tiedot terveystieteiden potilastietojärjestelmään, josta tulostetaan asiakkaalle ja hoidon toteuttavalle lääkärille palvelusetelin kattaman hoidon tiedot sekä toteutettavan hoidon kannalta välttämätön potilastieto. Palvelusetelin saanut potilas valitsee kumman vaihtoehdon hän käyttää (kunnan oman toiminnan tai jonkun hyväksytyistä palveluntuottajista). Palvelusetelin käyttäjä varaa ajan valitsemaltaan yksityiseltä hammaslääkäriltä / lääkäriltä, jolloin heidän välilleen syntyy hoito- ja asiakassuhde. Sekä setelin käyttäjän että toteutettavan palveluntuottajan vastuulla on seurata setelin arvon tilannetta hoitokokonaisuuksien edetessä.

19.1.2012

---

#### **5.1.4 Tutkimuksen / hoidon toteuttamisen kannalta välttämättömän potilasta koskevan tiedon välittäminen palvelun tarjoajan (kunnan) ja palveluntuottajan välillä sekä maksuliikenteen hoitaminen**

Terveyskeskuksen edustaja toimittaa tulosteina hoidon / hoitokokonaisuuden toteuttamisen kannalta tarpeellisen potilasta koskevan tiedon yksityiselle palveluntuottajalle. Hoidon/hoitokokonaisuuden toteuttamisen yhteydessä syntyvä potilasta koskeva tieto toimitetaan vastaavasti yrityksestä terveyskeskukseen, jossa saatu tieto kirjataan potilastietojärjestelmään sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Yritys laskuttaa terveyskeskusta toteutuneiden hoitojen osalta terveyskeskuksen laskutusohjeistuksen mukaisesti. Laskut toimitetaan postitse Helsingin kaupungille maksettavaksi. Terveyskeskuksen asiantuntijat tarkistavat kaikki yksityisten yritysten lähettämät laskut.

Tietojen välittäminen liittyen hoidon toteuttamiseen / hoitokokonaisuuteen ja laskutukseen liittyvä toteumatietojen välittäminen ja kirjaaminen on erittäin aikaa vievää työtä, mikä on tulevassa tietojärjestelmässä tarkoitus automatisoida mahdollisimman pitkälle.

#### **5.2 Tietojenkäsittelyn nykytilan ongelmat**

Nykytilan ongelmat liittyvät pääsääntöisesti toiminnan kannalta tarpeellisen tiedon hajanaisuuteen ja tiedonvälityksen ongelmiin. Tiedon kulku on hidasta ilman tietojärjestelmällistä automatisointia.

Prosessien eri vaiheissa on paljon manuaalista, rutiininomaista työtä, joka tulisi korvata automaattisilla tiedonsiirroilla ja tarkastuksilla. Hyväksi esimerkiksi tällaisesta, automatisointia erityisesti kaipaavasta työvaiheesta käy potilasta koskevan tiedon kulku terveyskeskuksen ja palveluntuottajan välillä. Nyt tiedot tulostetaan puolin ja toisin ja toimitetaan pääsääntöisesti postitse toiselle osapuolelle. Toinen esimerkki liittyy laskutuksen hallintaan. Yritykset lähettävät laskut postitse tarkistettavaksi terveyskeskukseen, josta tarkastuksen jälkeen hyväksytyt laskut lähetetään eteenpäin maksettavaksi taloushallintoon. Tulevan tietojärjestelmän logiikan tulisi olla sellainen, että virheelliset ja puutteelliset laskut palautuvat yritykseen automaattisesti ja näin ollen suuri osa laskujen tarkistustyöstä poistuisi.

Tuottajaksi hyväksymiseen liittyvää tietoa saadaan eri viranomaisilta saatavilla todistuksilla, jotka yritykset toimittavat terveyskeskukselle tuottajaksi hakeutumisvaiheessa. Tällaisten tietojen tulee olla ajantasaiset, mistä johtuen yritykset joutuvat toimittamaan säännöllisesti uudet todistukset vaadituista tiedoista. Todistusten ajantasaisuuden seurannasta sekä todistusten hallinnoinnista ja arkistoinnista koituu terveyskeskukselle lisätyötä, joka tulisi pystyä korvaamaan automaattisilla rekisteritarkistuksilla.

Setelin myöntämiseen ja sisältöön liittyvä tieto tuotetaan terveyskeskuksen asiakas- ja potilastietojärjestelmissä, joista ko. tieto tulostetaan ja toimitetaan muille osapuolille. Palvelun

19.1.2012

---

toteutukseen liittyen yritykset toimittavat tietoa kunnan laskutusta hoitavaan yksikköön sekä palvelusetelin myöntäneelle taholle toteutuksen sisältöön liittyen. Yritykset toimittavat nämä tiedot postitse terveystietokeskukselle.

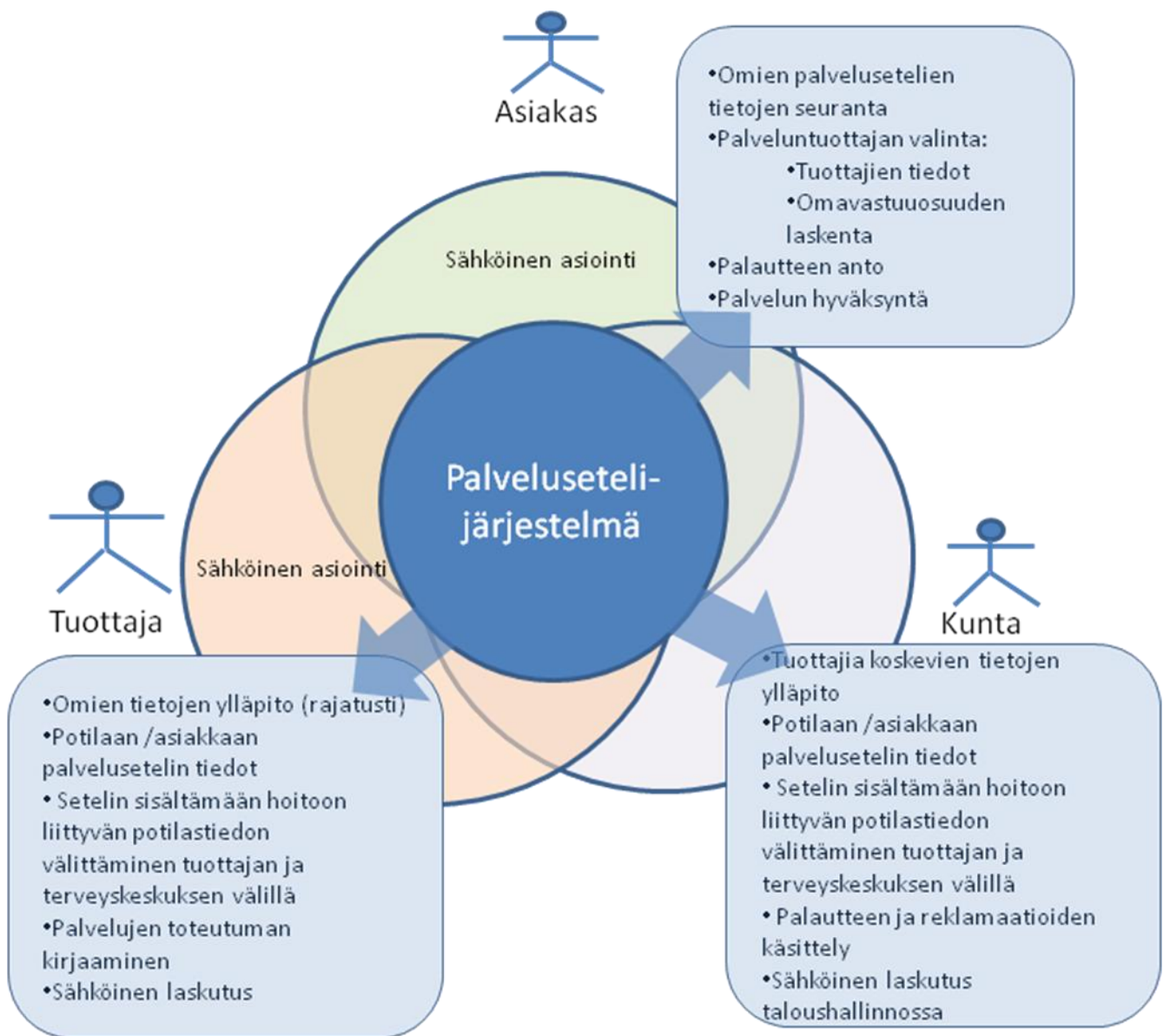
### 5.3 Tietojenkäsittelyn tavoitetila

Tavoitteena on saada aikaan tietotekninen kokonaisuus, joka huolehtii keskitetysti yhden järjestelmän kautta kaikesta palvelusetelitoimintaan liittyvästä tiedonvälityksestä eri toimijoiden välillä. Tulevan ratkaisun myötä manuaalisia työvaiheita ja rutiinitoimenpiteitä korvataan automaattisella tietojenkäsittelyllä. Tulevan tietojärjestelmän hallinnoima tieto ja prosessit on kuvattu kuvassa 1 Tietojärjestelmän hallinnoimat tiedot ja prosessit.

Tietojärjestelmäratkaisu tulee toteuttaa siten, että osapuolet voivat laillisesti ja tietoturvallisesti käyttää järjestelmää sähköisen asiainnin kautta.

Jos ratkaistaan prosessien osien sähköistämistä erillisinä toteutuksina, joudutaan jatkossa ylläpitämään samoja tietoja monessa eri ympäristössä. Sähköistäminen palasina ei ole mielekäästä, vaan on pyrittävä keskitettyyn kokonaisratkaisuun. Rajapinnat nykyjärjestelmiin on ratkaistava joka tapauksessa.

19.1.2012



Kuva 1: Tietojärjestelmän hallinnoimat tiedot ja prosessit

Tulevissa ratkaisuis­sa on taattava se, että kuntalaiselle (potilas, asiakas) setelin hallinnollinen käyttö ja esim. palveluntuottajien tietojen vertailu on oltava aina mahdollista myös ilman sähköistä asiointia ja internetin käyttöä.

Palvelusetelitoiminnan lisäksi kunnat ovat järjestäneet palvelu­jaan ulkopuolisia palveluntuottajia käyttäen jo pitkään ostopalvelujen kautta. Myös ostopalveluissa on tarpeita tiedonsiirroille erityisesti palvelun tarjoajan (kunta) ja palveluntuottajan välillä. Ostopalveluissa tietojenkäsittelyn ongelmat ovat näiltä osin pitkälle samoja kuin palvelusetelitoiminnosakin.

19.1.2012

---

Tietojärjestelmäratkaisun yhteydessä onkin erityisesti huomioitava, että tulevalla järjestelmällä voidaan käsitellä myös ostopalvelun prosessien tietojenkäsittelyä tuottajien ja kunnan välillä.

#### 5.4 Palvelusetelijärjestelmän toteuttamiseen liittyvät haasteet

On helppo tunnistaa nykytilan ongelmat ja olla yhtä mieltä siitä, että keskitetty tietojärjestelmä on tarpeellinen toiminnan sujuvuuden parantamiseksi. Tavoitteena oleva tietojärjestelmä on toiminnoiltaan sangen monimutkainen ja sen toteuttaminen tulee olemaan iso hanke riippumatta siitä toteutetaanko se yhteistyössä muiden kuntien kanssa vai Helsingin omana toteutuksena.

##### 5.4.1 Palveluseteliprosesseihin liittyvät tietojen siirrot

Tavoitteena olevalle järjestelmälle on ominaista, että useat sen toiminnoista liittyvät erityisesti eri järjestelmistä ja rekistereistä saatavan tiedon saantiin ja välittämiseen eteenpäin. Tiedon välittämistä tarvitaan esim. asiakas- ja potilastietojärjestelmistä ulos ja takaisin sekä taloushallinnon laskutusjärjestelmiin ja takaisin.

Tuottajaksi hyväksymisen yhteydessä asia käsitellään myös Helsingin päätöksentekojärjestelmässä, Ahjossa, johon palvelusetelijärjestelmästä tulee olla yhteys. Tuottajaksi hyväksymiseen liittyy useita lakisääteisiä kriteerejä, joiden täyttyminen ja voimassaolo tulee todentaa tuottajaksi hakuvaiheessa ja vahvistaa säännöllisesti erilaisilla todistuksilla. Tavoitteena on, että tulevassa toteutuksessa olisi rajapintoja eri viranomaisien rekistereihin, ja näin osa kriteerien täyttymisestä ja voimassaolosta voitaisiin toteuttaa automaattisesti näiden rajapintojen kautta.

Tiedonsiirtojen toteutukset eri järjestelmien välillä ovat usein haasteellisia tietojärjestelmä-toteutuksissa. Tässä tapauksessa haasteet ovat erityisen huomattavat, koska tiedonsiirron rajapintoja on paljon.

##### 5.4.2 Tietosuoja ja tietoturva

Tulevan tietojärjestelmän käytön hallinnointi tietoturvallisesti tulee toteuttaa siten, että kukin osapuoli saa tietoonsa vain hänelle omassa roolissaan (asiakas/potilas, tuottaja, kunta) tarvittavan tiedon. Järjestelmään kirjautuminen edellyttää vahvaa tunnistautumista. Kaikki järjestelmän käytön tapahtumat tulee kirjautua tapahtumalokiin.

##### 5.4.3 Helsingin sähköisen asiointin alusta

Yhteys palvelusetelijärjestelmään tulee toteuttaa teknisesti niin, että sekä setelin saaja että palvelun tuottaja (esim. tuottajaksi hakeuduttaessa ja omien tietojen muuttamisen yhteydessä) käyttävät järjestelmää Helsingin sähköisen asiointiportaalin kautta.

19.1.2012

---

#### **5.4.4 Valmiin järjestelmäratkaisun puute**

Tällä hetkellä ei markkinoilla ole saatavana sellaista tietojärjestelmää, jolla kaikki palvelusetelitoiminnan osaprosessit voitaisiin tietoturvallisesti ja tehokkaasti hoitaa. Ei ole järkevää hankkia toteutuksia, joilla voidaan hallinnoida vain osaa kokonaisuudesta.



19.1.2012

---

## 6 HELSINGIN ETENEMINEN SÄHKÖISTEN TIETOJÄRJESTELMÄRATKAISUJEN OSALTA

Palvelusetelin käyttöä pilotoidaan sekä sosiaalivirastossa että terveyskeskuksessa. Tietojärjestelmällisiin kysymyksiin liittyen on virastoissa noudatettava samoja periaatteita ja teknisiä ratkaisuja. Kaupunkitasoisesti tietoteknisiä linjauksia koordinoi Talous- ja suunnittelu-keskuksen (Taske) tietotekniikkayksikkö.

### 6.1 Koordinaatioryhmä ja resursointi

Tammikuussa 2011 perustettiin sosiaaliviraston, terveyskeskuksen ja talous- ja suunnittelu-keskuksen tietotekniikkayksikön yhteinen ryhmä koordinoimaan palvelusetelitoimintaan liittyvien tietoteknisten ratkaisujen suunnittelua ja toteutusta. Koordinaatioryhmään kuuluvat terveyskeskuksesta terveyskeskuksen oman ohjausryhmän puheenjohtaja Seija Hiekkanen ja molemmat projektipäälliköt (Annikki Thodén ja Raija Viskari), sosiaalivirastosta kaksi projektipäällikköä sekä Tasken tietotekniikkaosastosta Markku Raitio ja Kari Miskala.

Koordinaatioryhmän näkemys on alusta alkaen ollut, että on järkevää selvittää mahdollisuudet toteuttaa tietojärjestelmä yhteistyössä muiden kaupunkien kanssa. Helsinki on mukana seitsemän kaupungin yhteisessä tietojärjestelmäselvityksessä (luku 7), jonka tavoitteena on tuottaa määrittely tietojärjestelmälle, jolla voidaan hallinnoida sekä palveluseteli-että ostopalvelutoimintaan liittyviä prosesseja ja tiedonsiirtoja.

Koordinaatioryhmässä on tunnistettu useita yhteisen ratkaisun toteutumiseen liittyviä ongelmia kuten tietojärjestelmän hallinnointiin ja omistajuuteen liittyvät kysymykset.

Riippumatta siitä toteutetaanko järjestelmä muiden kuntien kanssa yhteistyössä tai pelkästään Helsingin omana hankkeena, on kyseessä mittava ponnistus sekä kustannuksiltaan että aikataulullisesti.

Terveyskeskukseen on palkattu ajalle 15.2.2011 - 31.12.2013 projektipäällikkö vastamaan terveyskeskuksen osalta palvelusetelitoiminnan tietojärjestelmällisten ratkaisujen suunnittelusta ja toteutuksesta. Sosiaalivirasto on myös palkannut projektipäällikön vastaamaan samoista tehtävistä omassa virastossaan. Projektipäälliköt ovat vuonna 2011 vastanneet Helsingin omien toteutusten (ks. luku 6.2) läpiviemisistä omassa virastoissaan. He ovat osallistuneet myös kaupunkien välisen yhteistyön valmisteluun ja toteutukseen ja ovat jäseninä yhteishankkeen hankeryhmässä.

Projektipäälliköiden lisäksi on tarvittu kuhunkin palveluseteliin liittyvän kliinisen asiantuntijoiden työpanosta sekä kaupunkien yhteisessä hankkeessa että Helsingin omien toteutusten yhteydessä. Jatkoa silmällä pitäen onkin huomioitava, että sekä tietohallinnon että substanssialojen asiantuntijoiden osuus suunnittelussa ja toteutuksessa on huomattava ja resurssien saatavuus on turvattava.

19.1.2012

---

## 6.2 Helsingin omat tietotekniset toteutukset palveluseteliin liittyen 2011

Terveyskeskuksen, sosiaaliviraston ja Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikka-yksikön yhteinen koordinaatioryhmä on kartoittanut palveluseteliprosesseja tavoitteenaan löytää osioita, joita voitaisiin sähköistää Helsingissä jo ennen varsinaisen palvelusetelijärjestelmähankkeen käynnistämistä.

Vuoden 2011 aikana on toteutettu sähköisen asioinnin vaihtoehto tuottajaksi hakeutumiseen sekä terveyskeskuksen suun terveydenhuollon tuottajavertailuun verkkosovellus, jolla yksityisiä palveluntuottajia voidaan vertailla.

### 6.2.1 Tuottajaksi hakeutumisen toteutus sähköisenä asiointina

Terveyskeskuksessa pilotin aikainen, ensimmäinen tuottajaksi hakeutuminen tapahtui pelkästään paperihakemuksilla. Tuottajaksi hakeutumiseen haluttiin toteuttaa myös sähköisen asioinnin vaihtoehto. Lomakkeiden suunnittelu ja toteutus tehtiin yhteistyössä Terveyskeskuksen substanssiasiantuntijoiden, sähköistämisen projektipäällikön sekä Tasken tietotekniikkayksikön edustajien kanssa. Teknisessä toteutuksessa oli myös Tieto Oyj:n ja IBM:n asiantuntijoita.

Toteutus osoittautui ennakoitua vaatimavammaksi ja haasteellisemmaksi sekä terveyskeskuksen että Talous- ja suunnittelukeskuksen edustajille. Hakuprosessin logiikka ja lomakkeiden sisällölliset ja toiminnalliset vaatimukset erosivat Helsingin sähköisen asioinnin aiemmista toteutuksista. Tarvittavia asiantuntijaresursseja oli ajoittain vaikea saada.

Sähköinen asiointiratkaisu saatiin käyttöön endoskopioiden ja suun terveydenhuollon pilotin aikaiseen, toiseen tuottajaksi hakeutumiseen syksyllä 2011. Psykiatrian tuottajien osalta sähköistä hakeutumislomaketta ei saatu toteutukseen ajan puutteen vuoksi.

Tuottajaksi hakeutumisen sähköistämisessä Helsingin omassa sähköisen asioinnin ympäristössä on syksyn toteutuksen jälkeen vielä avoimia kysymyksiä ja kehittämistarpeita, joihin on palattava mahdollisten uusien hakujaksojen yhteydessä.

### 6.2.2 Suun terveydenhuollon tuottajatietojen ja -kustannusten vertailusovellus

Suun terveydenhuollossa potilaan hammaskohtaisesta hoitosuunnitelmasta (=palvelusetelin sisältö), tuottajien tiedoista, hinnoista, palvelusetelin arvoista, omavastuuosuuksista jne. muodostuu monimutkainen tietomassa, jonka periaatteiden ymmärtäminen on edellytys sille, että potilas pystyy vertaamaan ja valitsemaan palvelun tuottajan. Tietomassa on logiikaltaan niin monimutkainen ja kooltaan niin suuri, että esim. tietojen tulostaminen luettavassa muodossa on mahdotonta. Potilaan kannalta kokonaisuuden hahmot-

19.1.2012

---

tamista hankaloittaa lisäksi se, että joskus toteuma poikkeaa suunnitellusta hoitosuunnitelmasta ja etukäteen tehty hintavertailu ei pidäkään paikkaansa.

Pilottitoiminnan käynnistämisen aikaan keväällä 2011 tuottajien tietojen ja hintavertailua varten toteutettiin tietohallinnon, viestinnän ja suun terveydenhuollon asiantuntijoiden yhteistyöllä Excel-taulukkolaskentaohjelmalla väliaikainen vertailulaskuri internetiin. Laskurin käytön ongelmia olivat mm. tiedoston suuresta koosta johtuva ja Excel-ohjelman ominaisuuksista johtuva käytön kankeus sekä tietojen ylläpitämisen hallinnointi. Rajoittavana tekijänä koettiin myös se, että laskurin käyttö vaati Microsoftin Excel 2007 -ohjelman toimiakseen oikein.

Väliaikaisen Excel-laskurin toiminnalliset ongelmat olivat tiedossa alusta lähtien ja jo toukokuussa käynnistettiin yhteistyössä IBM:n kanssa joustavamman ja helppokäyttöisemmän laskuri-/ tuottajavertailusovelluksen suunnittelu ja toteutus. Alun perin näytti siltä, että sovellus saadaan aikaiseksi IBM:n ja kaupungin sopimukseen kuuluvana pienkehitystyönä. Toteutus osoittautui kuitenkin suunniteltua vaatimavammaksi ja haasteellisemmaksi sekä Terveyskeskuksen että IBM:n edustajille. Käsiteltävän tietoaineiston monimuotoisuuden kuvaaminen, haluttujen hakutoimintojen eri logiikkojen ja sovelluksen sisällöstä sopiminen oli aikavievää.

Uusi laskuri otettiin käyttöön marraskuun alussa kiirehdityllä aikataululla. Laskuriin liittyviä loogisia, sisällöllisiä ja graafisia kehittämissuhteita koottiin loppukatselmuksessa. Jälkikäteen todettiin myös, että toteutus olisi laajuutensa vuoksi kannattanut projektoida. Parannusehdotukset ja -tarpeet on koottu yhteen ja niiden toteutuksesta on tehty tarjouspyyntö IBM:lle marraskuussa 2011 ja laskurin kehittämisen toteutus ajoittuu keväälle 2012.

19.1.2012

---

## 7 YHTEISTYÖ MUIDEN KAUPUNKIEN KANSSA

Kaupungeilla ja kunnilla on palveluseteli- ja ostopalvelutoimintaan liittyen pitkälle samantyyppiset prosessit, joiden tietojenkäsittely toteutetaan kaikkialla tällä hetkellä ilman keskitettyä tietojärjestelmää. Kuntien välisissä keskusteluissa ja palvelusetelin kehittämiseen liittyvissä tilaisuuksissa on usein tunnistettu tarpeiden samankaltaisuus ja oltu yhtä mieltä siitä, että olisi järkevää toteuttaa yksi yhteinen tietojärjestelmä. Vaihtoehtona on, että kukin kaupunki määrittelee ja hankkii oman tietojärjestelmänsä näihin toimintoihin.

### 7.1 Yhteisen toteutuksen edut, haitat ja haasteet

Erillisten toiminnoiltaan samankaltaisten järjestelmien toteuttaminen eri kunnille omina ratkaisuuksina tulee todennäköisesti kustannuksiltaan yksittäiselle kaupungille/kunnalle raskaammaksi. Järjestelmän toteutus- ja ylläpitovaiheet tarvitsevat aina myös kunnan omaa resursointia. Jos käytössä olisi yhteinen järjestelmä, olisi yksittäiseltä kaupungilta tarvittava tietohallinnollinen resurssitarve pienempi. Yhteistä järjestelmää puoltaa myös se, että kuntayhteistyö ja kuntaliitokset tulevat jatkumaan, ja näissä tilanteissa erilaiset tietojärjestelmäratkaisut ovat ongelmallisia.

Kunnille yhteinen tuottajaportaali on joustavampi vaihtoehto myös palveluntuottajille, jotka mahdollisesti tekevät yhteistyötä useamman kaupungin tai kunnan kanssa. Yhteisessä järjestelmässä he voisivat ylläpitää tietojensa vain yhdessä järjestelmässä.

Ongelmallista yhteisessä järjestelmätoteutuksessa saattaa olla yksittäisen kaupungin tarpeiden toteuttamisen läpivieminen, jos muut mukanaolijat eivät tunnista samaa tarvetta. Yhteinen toteutus ei siis ole välttämättä tarpeeksi joustava kaikkien mukanaolijoiden erillisten toimintavaatimusten suhteen.

Yhteistyö toteutuksessa tuntuu siis pääsääntöisesti järkevimmältä etenemistavalta. Mikä on siis este ripeälle etenemiselle, jos asiasta vallitsee yhteisymmärrys? Kuntien välisten yhteisten toteutusten ongelmat liittyvät usein hallinnollisiin kysymyksiin: Kuka hankkeen / tuloksen omistaa? Miten päätöksenteko ratkaistaan? Miten toteutus- ja ylläpitokustannukset jakautuvat? Miten ylläpito organisoidaan? Saadaanko valtionhallinnosta tai muualta järjestelmän omistaja, kun yksittäisen kaupungin on vaikea toimia isäntänä tällaisessa tapauksessa? Kysymykset ovat vaikeita ratkaista ja vastaavat ongelmat ovat tuttuja monista muistakin yhteistyöhankkeista.

Vaikeuksista huolimatta yhteistyötä viriteltiin motivoituneesti keväällä 2011 ja tämä johti seitsemän kaupungin yhteistoimintasopimukseen yhteisen palvelusetelijärjestelmän määrittelytyössä.

19.1.2012

---

## 7.2 Yhteistyö palvelusetelien ja osto-palvelujen edellyttämiä tietojärjestelmäratkaisuja koskien

Kesäkuussa 2011 seitsemän kaupunkia (Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere, Oulu ja Kouvola) tekivät yhteistoimintasopimuksen palveluseteli- ja ostopalvelujen tietojärjestelmäratkaisuihin liittyen:

”Sopimusyhteistyön päätavoitteena on käynnistää hankesuunnittelu, joka tähtää sopijaosapuolien yhteisesti hankkimaan, toteuttamaan ja käyttämään sähköisen palvelusetelin ja ostopalvelujen edellyttämään tietojärjestelmäratkaisuun.

Hankesuunnitteluun sisältyy tietojärjestelmäratkaisun vaatimusmäärittely sekä toteutuksen kilpailutuksen hankinta-asiakirjojen valmistelu. Vaatimusmäärittelyn pohjana voidaan käyttää Espoon, Helsingin ja Vantaan teettämiä sähköisen palvelusetelijärjestelmän määrittelyjä.

Toisena tavoitteena on saada aikaan tarvittava yhteistyömalli valtionhallinnon toimijoiden (keskeisimpinä Sosiaali- ja terveysministeriö ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos) kanssa ja toteuttaa kaikkien julkishallinnon toimijoiden kannalta tarkoituksenmukainen tietojärjestelmäkokonaisuus.

Sopimusyhteistyön tavoitteena on myös etsiä sopivaa ulkopuolista rahoitusta hankesuunnittelun toteuttamiseksi. Espoon kaupungilla on hankkeen hallinnoijana valtuudet neuvotella tähän sopimukseen perustuen mahdollisen rahoittajatahon kanssa. Tämän yhteistyöhankkeen ohjausryhmän hyväksynnän perusteella Espoon kaupunki tekee rahoitussopimuksen solmimista koskevat päätökset. Muut sopijaosapuolet tekevät omissa organisaatioissaan tarvittavat päätökset.

Helsingin kaupunki osallistuu yhteistyöhön ja määrittelytyöhön sekä on mukana konsultin hankinnan valmistelussa ja osallistuu hankkeen kustannuksiin.

Jokainen sopijapuoli päättää myöhemmin erikseen osallistumisesta hankkeen lopputuloksen mukaiseen järjestelmätoteutukseen.” (Yhteistyön hankesopimus s.1-2)

Hankkeen tehtävänä on tuottaa tarvittava tietojärjestelmä-määrittely ja löytää ratkaisu järjestelmän hallinnointi-, omistajuus- ja rahoitusongelmaan. Näiden vaiheiden jälkeen yhteiseen hankkeeseen kuuluu myös tietojärjestelmän toteutuksen tarjouskilpailuasiakirjojen valmistelu niiden kaupunkien osalta, jotka päättävät jatkaa yhteistyötä myös toteutusvaiheessa. Kaikki kaupungit saavat oikeudet hankkeessa syntyvään määrittelyaineistoon ja voivat näin ollen päättäessään hyödyntää sitä, mikäli päätetään irrottautua yhteisestä toteutuksesta omaan ratkaisuun.

Yhteistyötä valvoo ohjausryhmä ja työskentelyä käytännössä koordinoi hankeryhmä. Sopijaosapuolet toteuttivat syyskuussa 2011 yhteisen kilpailutuksen, jolla haettiin hankkeen

19.1.2012

---

tehtäviin tarvittavan konsulttityön toteuttajaa. Tarjouskilpailun tuloksena valittiin työn toteuttajaksi CapGemini.

Yhteisessä hankkeessa työskentely on jaettu loogisiin kokonaisuuksiin, joissa kunkin alan asiantuntijat eri kaupungeista vastaavat osa-alueen prosessien toteutuksen kartoituksesta ja tavoitetilan suunnittelusta. Työssä on hyödynnetty kaupunkien eri projekteissa tuottamia aiempia palvelusetelijärjestelmän määrittelyaineistoja.

Määrittelytyö valmistuu huhtikuun 2012 alkuun mennessä. Kuntien on tämän jälkeen tehtävä päätös mahdollisesta yhteistyön jatkamisesta järjestelmän toteutusvaiheen kilpailutukseen lähdetessä.

19.1.2012

---

## 8 KYSELYT PALVELUSETELIASIAKKAILLE, PALVELUNTUOTTAJILLE JA HENKILÖKUNNALLE

Terveyskeskuksen palveluseteliohjausryhmä päätti tehdä kyselyn palveluseteliasiakkaille, kokeilussa mukana oleville palveluntuottajille sekä kokeiluosastojen palveluseteleitä tarjoaville / käsitteleville työntekijöille. Kysely toteutettiin joulukuussa 2011. Palveluntuottajille ja henkilökunnalle lähetettiin Digium Enterprise Web -kysely ja asiakkaille kyselylomake postikyselynä. Kyselyille saatiin lupa terveyskeskuksen tutkimustoiminnan koordinaatorihelmältä ja toimitusjohtajalta.

Kyselyn avulla haluttiin selvittää eri osapuolten näkemykset palvelusetelin käytöstä, sen mahdollisuuksista, rajoituksista ja kehittämisestä.

Kyselylomakkeet ovat tämän raportin liitteinä. Osassa kysymyksissä vastaaja voi vastata useampaan vaihtoehtoon.

### 8.1 Asiakaskyselyt

Asiakaskyselyn perusjoukkona olivat ne henkilöt, joille oli tarjottu palveluseteliä kokeilun alusta alkaen lokakuun loppuun mennessä. Suun terveydenhuollossa tämä joukko oli n. 6000 henkilöä. Heistä poimittiin mukaan joka kymmenes Effica-potilastietojärjestelmän rekisteristä. Kyselyjä lähetettiin suun terveydenhuollon potilaille 607, paksusuolentähystystutkimus potilaille 256 ja psykoterapia potilaille 6. Yhteensä asiakaskyselyjä lähetettiin 869 ja vastaukset saatiin 264 vastaajalta vastausprosentin ollessa 30 %. Vastanneista naisia oli 71 % ja miehiä 29 %. Vastajien ikäjakauma oli seuraava: alle 20-vuotiaat 1 %, 20-30-vuotiaat 9 %, 31-40-vuotiaat 9 %, 41-50-vuotiaat 15 %, 51-60-vuotiaat 19 % ja yli 60-vuotiaat 47 %. Vanhempien ikäryhmien suurempi määrä on luonnollista ja selittyy pääosin paksusuolentähystystutkimuksen suuremmalla tarpeella vanhemmissa ikäryhmissä. Suun terveydenhuollon vastaajia oli melko tasaisesti kaikissa ikäryhmissä.

#### 8.1.1 Asiakaskysely psykoterapiapotilaille

Koska psykoterapiassa oli vain neljä vastausta, ei tuloksia käsitellä yksityiskohtaisesti. Kaikki olivat käyttäneet saamaansa palveluseteliä terapiajaksoihin ja olivat tyytyväisiä tähän kokeiluun ja saamaansa palvelusetelikokeiluun. Palvelusetelin käyttö todettiin helpoksi mutta lisätietoa tarvittaisiin lisää palvelusetelin käyttöön yleensä.

#### 8.1.2 Asiakaskysely paksusuolentähystyspotilaille

Kysely lähetettiin kaikille niille paksusuolentähystystutkimuspotilaille (N 256), joille oli tarjottu mahdollisuutta hankkia tutkimus palvelusetelin avulla hyväksytyiltä palveluntuottajilta. Tiedossa oli että n. 35 % potilaista oli ottanut vastaan ja käyttänyt palvelusetelin. Vastauksia saatiin kaikkiaan 119 vastausprosentin ollessa 46 %. Kaikkiaan 52 % vastaajista ei ol-

19.1.2012

---

lut käyttänyt tarjottua palveluseteliä vaan oli tullut tähystystutkimukseen kaupunginsairaalaan. Vastaajista 48 % oli käyttänyt palvelusetelin tähystystutkimukseen.

**Kysymykseen ”Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä”** 38 % esitti perusteluna omavastuuosuuden korkean hinnan, 21 % halusi pysyä terveyskeskuksen potilaana ja 38 % ilmoitti muun syyn. Muuna syynä oli mm. seuraavia seikkoja: sain nopeasti ajan kaupungin sairaalaan, ei ollut niin kiire, oli hyviä kokemuksia kaupunginsairaalaan.

Kysymykseen ”Missä terveystaluuissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto” saatiin paljon ehdotuksia palvelusetelinkäyttöön terveydenhuollossa yksittäisistä toimenpiteistä eri erikoislääkäreitten vastaanottopalveluihin ja erilaisiin tutkimuksiin. Useita vastauksia oli myös muotoiltu siten, että niissä ehdotettiin koko palvelusetelitoiminnan lopettamista ja vastaavan resurssin keskittämistä julkiselle toiminnalle.

Kysymykseen ”Miten palvelusetelitoimintaa tulisi kehittää” saatiin myös runsaasti vastauksia. Palvelusetelitoimintaa esitettiin lakkautettavaksi kokonaan, omavastuuosuuden pienentämistä, valinnan vapauden lisäämistä ja käytön joustavuutta.

**Ne henkilöt, jotka olivat ottaneet vastaan tarjotun palvelusetelin,** ilmoittivat tärkeimmiksi syiksi käyttää palveluseteliä nopean tutkimukseen pääsyn (90 %), mahdollisuuden valita tutkimuspaikan ja lääkärin (30 %), edullisen vaihtoehdon löytymisen tutkimukselle (20 %) ja halun kokeilla palveluseteliä (16 %).

Palvelusetelin käyttäjistä tutkimuspaikan valintaan vaikutti nopea tutkimukseen pääsy (54 %), hinta eli omavastuuosuuden määrä (56 %), tutkimuspaikan tai lääkärin hyvä maine (28 %) ja tutkimuspaikan tai lääkärin ennestään tuttuus ennestään (11 %). Palvelusetelin käyttäneistä vastaajista 84 % ilmoitti saaneensa terveyskeskuksesta riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä ja 72 % ilmoitti saaneensa tarvittaessa erittäin hyvin tai hyvin lisätietoja palvelusetelin käyttöön. Sen sijaan 28 % oli saanut jonkin verran tai ei lainkaan lisätietoja palvelusetelin käytöstä.

Palvelusetelin käyttäjistä suurin osa (96 %) ilmoitti, että setelin käyttö oli erittäin helppoa tai helppoa, eivätkä he olleet kokeneet merkittäviä puutteita (66 %) toiminnassa. Hintaa piti kalliina 16 % vastaajista ja 7 % oli sitä mieltä, että oli vaikea löytää sopiva tutkimuspaikka ja muutama vastaaja oli sitä mieltä, että lisätietoja oli vaikea saada. Lisäksi muun syyn ilmoittaneet valittivat sitä, että palveluntuottajille toiminta oli uutta ja esim. kassahenkilökunta ei tiennyt palvelusetelitoiminnasta riittävästi ja samoin ohjaus ja neuvonta oli puutteellista palveluntuottajilla.

Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä valitsemaansa tutkimuspaikkaan / lääkäriin ja lähes kaikki (96 %) maksoivat itse omavastuuosutensa. Muutamit vastaajat saivat omavastuuosuuden toimeentulotukena ja samoin muutaman käyttäjän kohdalla oma työterveyshuolto maksoi omavastuuosuuden. Lähes kaikki (95 %) vastaajat käyttäisivät uudelleen palveluseteliä, ja viisi prosenttia ilmoitti, ettei osaa sanoa.



19.1.2012

---

Kysymykseen ”Missä terveysterveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto” palvelusetelin käyttäjät esittivät monia erilaisia ehdotuksia yksittäisistä tutkimuksista lähes kaikkeen terveydenhuollon toimintaan yleislääkäreistä erikoislääkäreihin, suun terveydenhuoltoon ja erityisesti sellaisiin palveluihin, joissa on jonoa sekä erilaisiin leikkauksiin ja toimenpiteisiin.

Kysymykseen ”Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää” tuli paljon vastauksia. Omavastuun osuutta toivottiin pienennettävän, informaatiota lisättävän ja valinnan mahdollisuuksia laajennettavan. Lisäksi toivottiin nopeaa tutkimukseen ja hoitoon pääsyä.

### 8.1.3 Asiakaskysely suun terveydenhuollon potilaille

Suun terveydenhuollossa kyselyjä lähetettiin 607 henkilölle, mikä oli noin 10 % siitä perusjoukosta, jolle oli tarjottu palveluseteli. Vastauksia saatiin 138 vastausprosentin ollessa 23 %. Vastaajista 37 % oli saanut palvelusetelin Haartmannin tai Ruskeasuon päivystyksestä ja 63 % oli saanut palvelusetelin muusta hammashoitolasta. Suurin osa vastaajista (92 %) oli käyttänyt saamaansa palvelusetelin ja 8 % oli valinnut kaupungin omat hammashoitolat.

**Vastaajat, jotka (n 11) eivät olleet käyttäneet palveluseteliä**, ilmoittivat syiksi omavastuusuuden liian suuren määrän, ajan puutteen palvelusetelin käyttöön, luottamuksen puute palveluseteliin ja epäilyn hygieniasaamisesta yksityisellä. Kysymykseen ”Missä terveysterveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä ratkaisu” he vastasivat mm. Ei missään, On hyvä vaihtoehto kaikissa terveysterveyspalveluissa ja erityisesti jos jonoa on yli 3 viikkoa ja erityisesti akuuteissa tilanteissa. Kysymyksen ”Miten palvelusetelitoimintaa tulisi kehittää” vastauksissa ehdotettiin informaation lisäämistä käyttäjille, omavastuusuuden poistamista ja palvelun parantamista.

**Vastaajat, jotka olivat käyttäneet palvelusetelin**, ilmoittivat käyttäneensä palvelusetelin, koska halusivat itse (19 %) valita hammaslääkärin, löysivät (25 %) edullisen vaihtoehdon ja halusivat (27 %) kokeilla palveluseteliä. Palvelusetelin käyttäjistä 54 % ilmoitti muun syyn palvelusetelin käyttöön ja yleisimpänä syynä ilmoitettiin, ettei ollut muuta vaihtoehtoa, koska piti päästä nopeasti hoitoon.

Vastaajat ilmoittivat valinneensa hammaslääkärin osoitteen (54 %), hoitoon pääsyn nopeuden (51 %), hinnan eli omavastuusuuden (38 %), aikaisemman hoitosuhteen (12 %), hammaslääkärin hyvän maineen (6 %) tai muun syyn (15 %) perusteella. Muina syinä mainittiin mm. tuttavien suositukset tai omat hyvät aikaisemmat kokemukset.

Vastaajista 69 % oli saanut riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä, mutta 22 % vastaajista ilmoitti, että ei saanut riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä. Vastaajista 10 % ei osannut sanoa, saiko riittävästi tietoa. Vastaajista 60 % ilmoitti saaneensa palvelusetelin käytöstä hyvin tai erittäin hyvin lisätietoja, 25 % jonkin verran ja 16 % ei lainkaan. Lisäksi joissakin vastauksissa oli maininta, ettei tarvinnut lisätietoja.

19.1.2012

Vastaajien mielestä palvelusetelin käyttö oli vaikeaa tai erittäin vaikeaa (14 %) ja helppoa tai erittäin helppoa (86 %). Kysymykseen palvelusetelitoiminnan puutteista vastaajat ilmoittivat käytön olevan kallista (26 %), monimutkaista (10 %), oli vaikea löytää sopiva hammaslääkäri (16 %), lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada (15 %). Vastaajista kuitenkin 44 % ilmoitti, ettei toiminnassa ollut puutteita. Muina puutteina mainittiin mm. vertailulaskurin käytön vaikeus, tiedon ja lisäinformaation sekä ohjauksen puute, hoidon tarpeen arvioinnin muuttuminen palvelusetelihammaslääkäriin vastaanotolla.

Vastaajista 95 % oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä hammaslääkäriin ja 5 % vastaajista ilmoitti olevansa hammaslääkäriin tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Vastaajista 84 % käyttäisi uudelleen palveluseteliä, 5 % ei käyttäisi uudelleen ja 11 % ei osannut sanoa. Suurin osa vastaajista (93 %) maksoi itse omavastuusuuden, muutama ilmoitti oman työterveyshuollon maksaneen sen ja muutamat saivat sen toimeentulotukena.

Kysymykseen, missä terveystaluuissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto, vastaajat ilmoittivat laajasti lähes kaikki terveydenhuollon palvelut. Kysymykseen, miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää, vastaajat ilmoittivat mm seuraavia kehittämiskohteita: tiedon saantia tulee kehittää, palveluntuottajien vertailua pitää yksinkertaistaa ja hinnan muodostumista tulee selkiyttää sekä yleistä tietoa palvelusetelitoiminnasta tulee lisätä.

## 8.2 Palveluntuottajien kyselyt

Palveluntuottajien kyselyn perusjoukkona olivat kaikki lokakuun loppuun mennessä hyväksytyt palveluntuottajat, joilla oli ilmoitettuna sähköpostiosoite. Tähystystutkimuspalvelusetelin osalta lähetettiin kysely mukana olevien lääkärikeskusten palveluseteliyhteyshenkilöille. Kyselyitä lähti palveluntuottajille yhteensä 126 ja vastauksia saatiin 78 vastausprosentin ollessa 62 %. Palveluntuottajien vastauksista 69 % tuli suun terveydenhuollosta, 26 % psykoterapiasta ja 5 % tähystystutkimuksista. Vastaajista 56 % toimi palveluntuottajana yhteisvastaanotolla tai lääkäriasemalla ja 23 % toimi yhteyshenkilönä lääkäri-/hammaslääkäriasemalla, 22 % yksin omalla vastaanotolla.

Vastaajista 51 % ilmoitti tuntevansa vain palvelusetelilainsäädännön sisällön pääpiirteet, 10 % ilmoitti, ettei tunne sisältöä juuri lainkaan, 33 % ilmoitti tuntevansa lainsäädännön sisällön hyvin ja vain 4 % erittäin hyvin. Vastaajista 76 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että palveluseteli on toimiva tapa järjestää kunnallisia terveystaluuja. 18 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä palvelusetelin toimivuudesta terveystalujen järjestämistapana.

Vastaajat olivat saaneet tiedon terveystalukokouksen palvelusetelikokeilusta päivälehdistä (13 %), internetistä (18 %), kollegalta (44 %), ammattilehdestä (35 %) tai ammattiliitosta ja asiantuntijaorganisaatiolta (21 %).

Palveluntuottajaksi hakeutumiseen liittyvää informaatiota (kirjalliset tiedotteet ja Internet) vastaajat pitivät erittäin hyvänä (6 %), hyvänä (65 %), huonona (27 %) ja erittäin huonona (1 %). Vastaajat olivat mielestään saaneet terveystalukokouksesta lisätietoa palveluntuotta-

19.1.2012

---

jaksi hakeutumisesta erittäin hyvin (12 %), hyvin (69 %), huonosti (15 %) ja erittäin huonosti (0 %).

Vastaajien mielestä palveluntuottajaksi hakeutuminen sujui erittäin helposti (1 %), helposti (36 %), vaikeasti (53 %) ja erittäin vaikeasti (10 %). Vastaajista 53 % piti palvelusetelitoimintaa yrittäjälle selkeänä ja 33 % mielestä palvelusetelitoiminta ei ollut selkeää yrittäjälle. Vastaajista 14 % ei osannut sanoa, oliko palvelusetelitoiminta selkeää vai ei.

Vastaajista 53 % oli sitä mieltä, että palvelusetelikokeilu oli lisännyt palvelujen kysyntää ja 37 % vastaajista ilmoitti, että kysyntä ei ollut lisääntynyt. Vastaajista 10 % ei osannut sanoa, oliko palveluseteli lisännyt kysyntää. Kysymykseen, oliko palveluseteli parantanut liiketoiminnan kannattavuutta, vastasi 31 % kyllä, 49 % ei ja 20 % ei osannut sanoa. Vastaajista 47 % suosittelisi palvelusetelitoimintaa muillekin, 12 % ei suosittelisi ja 41 % ei osannut sanoa, suosittelisiko vai ei.

Kysymykseen, mitä puutteita tai vaikeuksia oli palvelusetelitoimintaan hakeutumisessa, useat valittivat toimitettavien dokumenttien ja todistusten määriä ja liitteitä. Vastaajat valittivat selkeitten ohjeitten puuttumista. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että hakeutuminen sujui hyvin todeten, että kerran kun tekee, niin sujuu.

Kysymykseen, mitä puutteita tai vaikeuksia oli käytännön palvelusetelitoiminnassa, vastaajat mainitsivat mm. hoitosuunnitelmien puutteet, potilaitten peruuttamattomat poisjäännit, monimutkaisen paperityön, hoitotietojen lähettämisen, luottotappion ja toimeentulotuki-asiakkaat. Vastaajat moittivat terveyskeskusta myös huonosta potilaitten informoinnista ja kankeasta laskutuskäytännöstä.

Kysyttäessä, miten palvelusetelitoimintaa tulisi kehittää, vastaajat toivoivat toiminnan yksinkertaistamista ja sähköistämistä, mikä helpottaisi kirjaamista, dokumentaatiota ja laskutusta. Lisäksi toivottiin enemmän toimintavapautta palveluntuottajille.

### 8.3 Henkilökunnan kyselyt

Henkilökunnan kysely rajattiin kaupunginsairaalassa ja psykiatriassa niihin työntekijöihin, jotka joko tarjosivat potilaille palvelusetelivaihtoehtoa tai muuten käsittelivät palveluseteliin liittyviä asioita. Heitä oli yhteensä 13 ja kaikki vastasivat kyselyyn. Suun terveydenhuollossa kysely lähetettiin kaikille hammaslääkäreille ja hammashoitajille / suuhygienisteille ja vastauksia saatiin yhteensä 138. Yhteensä henkilökunnan kyselyihin vastasi 151 työntekijää. Vastaajista lääkäreitä oli 3 %, hammaslääkäreitä 58 %, suuhygienistejä tai hammashoitajia 25 %, sairaanhoitajia tai osastonhoitajia 4 % ja osastosihteereitä, toimistosih-teereitä tai vastaavia 10 %.

Kysyttäessä lääkäreiltä ja hammaslääkäreiltä, millä kriteereillä olet valinnut ne potilaat, joille on tarjottu palveluseteli, yleisin syy oli oman toiminnan pitkä odotusaika (82 %) ja hoidon tai tutkimuksen saatavuuden nopeus (80 %). Myös hoidon tai tutkimuksen vaivattomuus potilaalle (40 %), selkeä ongelman asettelu hoitosuunnitelmassa (27 %) ja potilaan valin-

19.1.2012

nan vapauden lisääminen (21 %) sekä oman toiminnan rajoitukset (18 %) oli mainittu perusteluina palvelusetelin tarjoamiseen.

Suurin osa hammaslääkäreistä ja lääkäreistä (53 %) oli antanut 11 - 50 palveluseteliä, 22 % oli antanut 51 - 100 palveluseteliä ja yli sata palveluseteliä oli antanut 14 % vastaajista. Yhdestä kymmeneen palveluseteliä oli antanut 10 % vastaajista. Vastaajista vain 7 % tunsu palvelusetelilainsäädännön erittäin hyvin, hyvin sen tunsu 34 %, vain pääpiirteet 51 % ja lainsäädännön sisältöä ei tuntenut lainkaan 8 % vastaajista.

Potilaitten informoiminen palvelusetelin käyttöön verrattuna oman toiminnan neuvontaan oli vastaajista erittäin helppoa ja sujuvaa (5 %), sujuvaa (52 %), kohtalaisen vaikeaa (34 %) ja erittäin työlästä ja vaikeaa (8 %). Palveluseteliin liittyvä jälkityö on ollut vastaajien mielestä erittäin sujuvaa (3 %), sujuvaa (29 %), työlästä (34 %) ja erittäin työlästä (11 %). Jälkityö ei kuulunut 23 %:lla vastaajista työtehtäviin.

Kysyttäessä, kuinka paljon enemmän tai vähemmän (jompikumpi vaihtoehto minuutteina) aikaa kului potilaan ohjaukseen ja neuvontaan verrattuna omaan toiminnan ohjaukseen ja neuvontaan, arvioivat vastaajat käyttävänsä keskimäärin noin 4 minuuttia enemmän aikaa potilaan ohjaukseen ja neuvontaan. Arvio palvelusetelitoiminnan jälkityöhön oli keskimäärin noin 2 minuuttia enemmän verrattuna oman toiminnan jälkityöhön. Vastaajat arvioivat siis käyttävänsä noin 6 minuuttia potilasta kohden enemmän aikaa ohjaukseen, neuvontaan ja jälkityöhön verrattuna omaan toimintaan. Ensimmäisen kokeiluvuoden aikana noin 8000 palvelusetelipotilaan ohjaukseen, neuvontaan ja palvelusetelin jälkityöhön kului keskimäärin noin 22 työviikon työaika eli noin puolivuotta oman nykyisen toiminnan lisäksi.

Palvelusetelitoiminnan vahvuuksina ja myönteisinä piirteinä vastaajat pitivät potilaan valinnan vapauden lisääntymistä (61 %), oman toiminnan jonojen tasaamista (74 %) vapauttaminen henkilökuntaa muuhun työhön (17 %). Palvelusetelitoiminnan heikkouksina ja kielteisinä piirteinä vastaajat pitivät potilaiden eriarvoisuuden lisääntymistä (23 %), henkilökunnan työn lisääntymistä (70 %) ja palvelusetelitoiminnan kankeutta (48 %). Muina (30 %) kielteisinä piirteinä pidettiin mm. hoidon pirstoutumista, palvelusetelitoiminnan kankeutta, potilaiden informoinnin puutetta ja hoidon lopputuloksen huonoutta joissain tapauksissa.

Kysyttäessä henkilökunnalta, miten palvelusetelitoimintaa tulisi kehittää, saatiin monia vastauksia ja kommentteja. Henkilökunta esitti sähköisiä palveluja helpottamaan kirjaamista, tilastointia, laskutusta ja toiminnan seuranta. Ehdotuksena tuli myös, että potilaiden informointia tulisi kehittää, koska palvelusetelitoiminta uutena järjestämisvaihtoehtona on vielä uusi ja osittain monimutkainen erityisesti suun terveydenhuollossa, jossa toimenpiteiden määrä on suuri ja hintavaihtelu samoin.

#### 8.4 Yhteenveto kyselyistä

Yhteenvetona eri kyselyistä voidaan todeta niiden tuoneen runsaasti lisätietoa palvelusetelin käytöstä niin potilaitten, palveluntuottajien kuin henkilökunnankin kannalta. Palvelusetelilainsäädäntöä ja -toimintaa tunnetaan vielä suhteellisen vähän. Kaikkien tahojen infor-

19.1.2012

---

moiminen ja tiedon lisääminen on jatkossa tärkeää. Palvelusetelin käyttäminen edellyttää aina toimijuutta eli potilaan pitää osata käyttää valinnanvapauttaan ja se voi olla vaikeaa osalle potilaista. Palvelusetelin käyttäminen on ainakin alkuvaiheessa henkilökuntaa työllistävä ja siitä syystä toiminnan jatkuessa on tärkeää jatkaa sähköisten järjestelmien kehittämistä.

19.1.2012

## 9 YHTEENVETO PALVELUSETELIKOKEILUSTA JA JATKOTOIMENPITEET

Terveyskeskus käynnisti kokeilun helmikuussa 2011 palveluntuottajien ilmoittautumisella ja ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille 18.4.2011. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia oli lääkinnällisen kuntoutuksen terapioissa 51 terapeuttia, paksusuolentähystystutkimuksissa 15 erikoislääkärinä (toimien 4 eri yrityksessä) ja 142 hammaslääkärinä. Palveluseteleitä on tarjottu / myönnetty terapioihin 6 potilaalle, tähystystutkimukseen 423 potilaalle (joista 147 on käyttänyt palvelusetelin) ja suun terveydenhuollossa 7970 potilaalle. Palveluseteliin on vuonna 2011 käytetty noin 1 720 000 euroa ja kustannukset on maksettu kunkin osaston oman toiminnan määrärahoista.

Terveyskeskus on osallistunut seitsemän suuren kaupungin yhteishankkeeseen palveluseteliin ja ostopalveluihin liittyvän tietojärjestelmäkokonaisuuden aikaan saamiseksi. Kaupungin omaan toimintaan on kehitetty palveluntuottajien sähköinen ilmoittautuminen [asiointi.hel.fi](http://asiointi.hel.fi) -portaaliin yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston sekä sosiaaliviraston kanssa. Terveyskeskuksen Internet-sivustolle on suunniteltu ja luotu Palveluseteli-sivusto sekä palveluntuottajien ja hintojen vertailulaskuri. Tietojärjestelmäkokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen on ollut mahdollista sekä Innovaatorahaston terveysterveyskeskukselle (500 000 euroa) että kaupunginhallituksen terveysterveyskeskukselle ja sosiaalivirastolle antaman 1 milj. euron määrärahan turvin. Tämä työ jatkuu edelleen.

Terveyskeskus toteutti joulukuussa 2011 kyselyn palvelusetelin käyttäjille (potilaskysely), palveluntuottajille ja henkilökunnalle, jotta saataisiin tietoa eri tahojen näkemyksistä palvelusetelin käytöstä, hyödyistä, haitoista sekä kehittämistarpeista. Yhteenvetona eri kyselyistä voidaan todeta niitten tuoneen runsaasti lisätietoa palvelusetelin käytöstä niin potilaitten, palveluntuottajien kuin henkilökunnankin kannalta. Palvelusetelilainsäädäntöä ja -toimintaa tunnetaan vielä suhteellisen vähän. Kaikkien tahojen informoiminen ja tiedon lisääminen on jatkossa tärkeää. Palvelusetelin käyttäminen edellyttää aina toimijuutta eli potilaan tulee osata käyttää valinnanvapauttaan. Se voi olla vaikeaa osalle potilaista. Palvelusetelin käyttäminen on ainakin alkuvaiheessa henkilökuntaa työllistävä ja siitä syystä toiminnan jatkumisessa on tärkeää jatkaa sähköisten järjestelmien kehittämistä.

Yhteenvetona terveysterveyskeskuksen palvelusetelikokeilusta voidaan todeta, että kokeilut ovat käynnistyneet hyvin. Palveluntuottajia on ilmoittautunut runsaasti, vaikka ensimmäistä ilmoittautumista on moitittu työlääksi ja byrokraattiseksi. Palveluseteliä on käyttänyt jo noin 8000 potilasta. Voidaan todeta, että terveysterveyskeskus on onnistunut kokeilun kohdentamisessa ja palveluseteli vaikuttaa sopivan hyvin yhdeksi järjestämistavaksi terveydenhuollon palveluissa. Palveluseteli sopii hyvin erityisesti silloin kun omassa toiminnassa on jonoja ja tarve nopeasti lisätä kapasiteettia. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että palveluseteliä ei kannata luoda hyvin pieniin kokonaisuuksiin tai erityispalveluihin, joissa ei ole markkinoita. Jokainen palvelusetelikokonaisuus edellyttää omien kriteereitten laatimista, ainakin jonkinasteista tuotteistusta, markkinatilanteen kartoitusta ja toiminnan systemaattista seuranta.

19.1.2012

---

Sekä nyt tehdyissä kyselyissä että myös jo aiemmissa selvityksissä on käynyt ilmi se, että palvelusetelitoiminta onnistuakseen edellyttää selkeää ja konkreettista informaatiota niin potilaille (käyttäjille), palveluntuottajille (yritykset ja ammatinharjoittajat) kuin omalle henkilökunnalle. Palvelusetelilainsäädäntöä ja sen asettamia vaatimuksia ei tunneta riittävästi, mikä aiheuttaa väärinkäsityksiä ja virheellisiä toiveita palvelusetelitoimintaa kohtaan.

Joustava ja sujuva palvelusetelitoiminta edellyttää kuitenkin sähköistä järjestelmäkokonaisuutta, jota ilman palvelusetelitoiminta on työlästä, hankalaa ja henkilökunnan työtä lisäävää ja kuormittavaa. Palvelusetelitoimintaa ei pitäisi laajentaa ennen kuin sähköinen järjestelmäkokonaisuus on valmiimpi. Muuten hallinnointityöt kasvavat suuriksi ja vaativat henkilöresurssin lisäämistä. Palveluseteli voidaan kuitenkin kokeilujen perusteella vakinaistaa yhdeksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämistavaksi.

Meneillään oleva sosiaali- ja terveystoimen organisaatiouudistus edellyttää joka tapauksessa uuden johtosäännön laatimista. Tästä syystä on tarkoituksenmukaista suunnitella palvelusetelitoiminnan vakinaistamiseen liittyvät johtosääntömuutokset uuden johtosäännön laatimisen yhteydessä. Tästä syystä palvelusetelikokeilun ohjausryhmä ei esitä nyt erillistä päätösesitystä johtosääntöön. Uuden organisaation johtosääntö on tarkoitus viedä kaupunginvaltuustoon ennen kesälomia. Näin ollen on tarpeen jatkaa kokeiluja vuoden 2012 loppuun, jolloin terveyslautakunta voi päättää mahdollisesti tarvittavista toimenpiteistä 1.7. – 31.12.2012 välisenä aikana.

Väliraportin perusteella voidaan esittää seuraavat konkreettiset jatkotoimenpideehdotukset:

- terveyslautakunta oikeutetaan 1.7. - 31.12.2012 välisenä aikana päättämään palvelusetelikokeiluista sekä niissä tarvittavista toimenpiteistä,
- palveluseteli esitetään vakinaistettavaksi Helsingin kaupungissa yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi 1.1.2013 alkaen,
- vakinaistaminen otetaan huomioon uuden sosiaali- ja terveystoimen organisaation valmisteltavana olevassa ja valtuuston päätettäväksi tulevassa johtosäännössä kevään 2012 aikana,
- terveyskeskuksen tulee lisätä palveluseteliin liittyvien tahojen (potilaat, palveluntuottajat ja henkilökunta) palveluseteliin liittyvää informaatiota ja yleistä tunnettavuutta kaikin mahdollisin keinoin,
- terveyskeskus päivittää palvelusetelin arvon vuoden 2013 alkuun mennessä sekä
- terveyskeskus jatkaa yhdessä sosiaaliviraston ja talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston kanssa palvelusetelin tietojärjestelmäkokonaisuuden suunnittelua, määrittelyä ja hankintaa joko yhdessä muitten suurten kaupunkien kanssa tai Helsingin kaupungin omana sisäisenä toimintana.

19.1.2012

---

## LÄHTEET

Helsingin kaupunki. Työryhmän raportti 31.1.2010. Selvitys palvelusetelin käytön laajentamisesta.

Linnosmaa I., Seppälä T., Klavus J., Oksanen T. 2011. Palvelusetelit sosiaalipalveluissa: Tuloksia Helsingin kaupungin palveluseleleistä ja tuottajien palvelusetelikokeiluista. Käsikirjoitus. THL, CHESS.

Maunu TM. 2011. Palveluseteli ja muita asiakkaiden valinnanvapauteen tähtääviä järjestelmiä sosiaalipalveluissa. Käsikirjoitus. THL, CHESS.

## LIITTEET

- Liite 1 Saate asiakaskyselyyn
- Liite 2 Asiakaskysely, psykiatria
- Liite 3 Asiakaskysely, kaupunginsairaala
- Liite 4 Asiakaskysely, suun terveydenhuolto
- Liite 5 Palveluntuottajien kysely
- Liite 6 Henkilökunnan kysely



19.1.2012

---

**Liite 1**

Arvoisa vastaanottaja

Helsingin terveystieteiden tutkimuskeskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012.

Kun Helsingin kaupunginvaltuusto hyväksyi 25.8.2010 terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelusetelikokeilut, se edellytti, että terveystieteiden tutkimuskeskus arvioi palvelusetelin toimivuutta asiakkaiden kannalta. Terveystieteiden tutkimuskeskus haluaa saada palvelusetelin käyttäjien näkemyksiä palvelusetelin käytöstä ja toimivuudesta terveystietopalveluissa sekä kehittämisehdotuksia jatkoon.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimustoiminnan koordinaatioryhmä on antanut luvan kyselyn tekemiseen.

Toivomme Teidän vastaavan oheiseen kyselyyn oheisella kyselylomakkeella 19.12.2011 mennessä. Postittakaa täytetty kyselylomake oheisessa valmiiksi maksetussa vastauskuoressa.

Vastauksenne on meille erittäin tärkeä palvelusetelitoiminnan jatkotoimenpiteitä suunniteltaessa.

Lisätietoja kyselystä antaa tarvittaessa projektipäällikkö Annikki Thoden puh. 310 42610 tai sähköpostilla [annikki.thoden@hel.fi](mailto:annikki.thoden@hel.fi).

Helsingissä 1. joulukuuta 2011

Matti Toivola  
toimitusjohtaja  
Helsingin terveystieteiden tutkimuskeskus

19.1.2012

## Liite 2

Helsingin terveystieteiden keskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012. Haluamme selvittää palvelusetelin käyttöä ja sen mahdollisuuksia terveydenhuollon palveluissa. Vastaaminen on vapaaehtoista eikä vastaajia voi tunnistaa vastauksista. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Laittakaa vastauksenne valmiiksi maksettuaan vastauskuoreen ja postittakaa se viimeistään 19.12.2011.

Teillä on ollut mahdollisuus käyttää Helsingin terveystieteiden keskuksen palveluseteliä **lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapiassa**.

### 1. Taustatiedot

Sukupuoli  nainen  mies

Ikä  alle 20 v  20 – 30 v  31 – 40 v  41 – 50 v  51 – 60 v  yli 60 v

### 2. Käyttikö saamaanne palveluseteliä lääkitinnällisen kuntoutuksen psykoterapiassa?

Kyllä  En

**Mikäli vastasitte Kyllä, siirrykää suoraan kysymykseen 6.**

**Mikäli vastasitte Ei, vastatkaa vain kysymyksiin 3, 4 ja 5.**

### 3. Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä?

- halusin pysyä terveystieteiden keskuksen potilaana
- palvelusetelin omavastuuosuus oli minulle liian kallis
- en löytänyt mieleistäni palveluntuottajaa hyväksytyjen listalta
- muu syy, mikä?

### 4. Missä terveystieteiden palveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

### 5. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

Vastatkaa kysymyksiin 6 – 16 vain mikäli käyttitte palveluseteliä.

19.1.2012

**6. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta?**

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- halusin enemmän vaihtoehtoja terapeutin valinnassa
- löysin edullisen vaihtoehdon tarvitsemalleni terapialle
- halusin kokeilla palveluseteliä
- muu syy, mikä?

**7. Millä perusteella valitsitte terapeutin?**

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- osoitteen mukaan
- hoitoon pääsyn nopeuden mukaan
- entuudestaan tuttu terapeutti
- terapeutin hyvän maineen perusteella
- hinnan eli omavastuuosuuden perusteella
- muun syyn perusteella, mikä?

**8. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?**

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

**9. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?**

- erittäin hyvin
- hyvin
- jonkin verran
- en lainkaan

**10. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?**

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

**11. Mitä puutteita oli palvelusetelitoiminnassa? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)**

19.1.2012

- 
- palvelusetelin käyttö oli monimutkaista
  - hinta oli kallis
  - oli vaikea löytää sopiva hoitopaikka / terapeutti
  - lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada
  - ei ollut puutteita
  - muu, mikä?
- 

### 12. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne hoitopaikkaan / yksityiseen terapeuttiin?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- tyytymätön
- erittäin tyytymätön

### 13. Omavastuusuuden

- maksoin itse
  - maksoi joku toinen, kuka / mikä?
- 

### 14. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

### 15. Missä terveystalouksissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

### 16. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?

Kiitos vastauksestanne!

19.1.2012

### Liite 3

Helsingin terveystieteiden keskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012. Haluamme selvittää palvelusetelin käyttöä ja sen mahdollisuuksia terveydenhuollon palveluissa. Vastaaminen on vapaaehtoista eikä vastaajia voi tunnistaa vastauksista. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Laittakaa vastauksenne valmiiksi maksettuaan vastauskuoreen ja postittakaa se viimeistään 19.12.2011.

Teillä on ollut mahdollisuus käyttää Helsingin terveystieteiden keskuksen palveluseteliä **tähystystutkimuksissa**.

#### 1. Taustatiedot

Sukupuoli  nainen  mies

Ikä  alle 20 v  20 – 30 v  31 – 40 v  41 – 50 v  51 – 60 v  yli 60 v

#### 2. Otitteko vastaan tähystystutkimusta varten tarjotun palvelusetelin?

Kyllä  Ei

***Mikäli vastasitte Kyllä, siirrykää suoraan kysymykseen 6.***

***Mikäli vastasitte Ei, vastatkaa vain kysymyksiin 3, 4 ja 5.***

#### 3. Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä?

- halusin pysyä terveystieteiden keskuksen potilaana
- palvelusetelin omavastuuosuus oli minulle liian kallis
- en löytänyt mieleistäni palveluntuottajaa hyväksytyjen listalta
- muu syy, mikä?

#### 4. Missä terveystieteiden palveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

#### 5. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

19.1.2012

---

Vastatkaa kysymyksiin 6 – 16 vain mikäli käytitte palveluseteliä.

**6. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta?**

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- halusin valita itse tutkimuspaikan / lääkärin
- löysin edullisen vaihtoehdon tarvitsemalleni tutkimukselle
- halusin kokeilla palveluseteliä
- halusin päästä nopeasti tutkimukseen
- muu syy, mikä?

**7. Millä perusteella valitsitte tutkimuspaikan / lääkärin?**

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- osoitteen mukaan
- tutkimukseen pääsyn nopeuden mukaan
- tutkimuspaikan / lääkärin hyvän maineen perusteella
- tutkimuspaikka / lääkäri on entuudestaan tuttu
- hinnan eli omavastuuosuuden perusteella
- muun syyn perusteella, mikä?

**8. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?**

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

**9. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?**

- erittäin hyvin
- hyvin
- jonkin verran
- en lainkaan

**10. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?**

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

19.1.2012

---

**11. Mitä puutteita oli palvelusetelitoiminnassa? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)**

- käyttö oli monimutkaista
  - hinta oli kallis
  - oli vaikea löytää sopiva tutkimuspaikka / lääkäri
  - lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada
  - ei ollut puutteita
  - muu, mikä?
- 

**12. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne tutkimuspaikkaan / yksityislääkäriin?**

- erittäin tyytyväinen
  - tyytyväinen
  - tyytymätön
  - erittäin tyytymätön
- 

**13. Omavastuusuuden**

- maksoin itse
  - maksoi joku toinen, kuka / mikä?
- 

**14. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?**

- kyllä
  - en
  - en osaa sanoa
- 

**15. Missä terveysterveystoimissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?**

---

**16. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?**

---

Kiitos vastauksestanne!

19.1.2012

#### Liite 4

Helsingin terveystieteiden keskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012. Haluamme selvittää palvelusetelin käyttöä ja sen mahdollisuuksia terveydenhuollon palveluissa. Vastaaminen on vapaaehtoista eikä vastaajia voi tunnistaa vastauksista. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Laittakaa vastauksenne valmiiksi maksettuaan vastauskuoreen ja postittakaa se viimeistään 19.12.2011

Teillä on ollut mahdollisuus käyttää Helsingin terveystieteiden keskuksen palveluseteliä **suun terveydenhuollossa**.

#### 1. Taustatiedot

Sukupuoli  nainen  mies

Ikä  alle 20 v  20 – 30 v  31 – 40 v  41 – 50 v  51 – 60 v  yli 60 v

#### 2. Sain suun terveydenhuollon palvelusetelin

Haartmanin tai Ruskeasuon päivystyksestä  muusta hammashoitolasta

#### 3. Käyttitkö suun terveydenhuollossa saamaanne palveluseteliä?

Kyllä  En

***Mikäli vastasitte Kyllä, siirrykää suoraan kysymykseen 7.***

***Mikäli vastasitte Ei, vastatkaa vain kysymyksiin 4, 5 ja 6.***

#### 4. Miksi ette käyttäneet saamaanne palveluseteliä?

- halusin pysyä terveystieteiden keskuksen potilaana
- palvelusetelin omavastuuosuus oli minulle liian kallis
- en löytänyt mieleistäni yksityishammaslääkäreitä hyväksytyjen listalta
- muu syy, mikä?

#### 5. Missä terveystieteiden palveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

#### 6. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?



19.1.2012

---

**Vastatkaa kysymyksiin 7 – 17 vain mikäli käytitte palveluseteliä.**

**7. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta?**

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- halusin valita itse hammaslääkärin
- löysin edullisen vaihtoehdon tarvitsemalleni hoidolle
- halusin kokeilla palveluseteliä
- muu syy, mikä?

---

**8. Millä perusteella valitsitte yksityishammaslääkärin?**

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- osoitteen mukaan
- hoitoon pääsyn nopeuden mukaan
- olen ollut aikaisemmin tämän yksityishammaslääkärin potilaana
- yksityishammaslääkärin hyvän maineen perusteella
- hinnan eli omavastuuosuuden perusteella
- muun syyn perusteella, minkä?

---

**9. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?**

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

---

**10. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?**

- erittäin hyvin
- hyvin
- jonkin verran
- en lainkaan

---

**11. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?**

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

19.1.2012

---

**12. Mitä puutteita oli palvelusetelitoiminnassa? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)**

- käyttö oli monimutkaista
  - hinta oli kallis
  - oli vaikea löytää sopiva hammaslääkäri
  - lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada
  - ei ollut puutteita
  - muu, mikä?
- 

**13. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne yksityishammaslääkäriin?**

- erittäin tyytyväinen
  - tyytyväinen
  - tyytymätön
  - erittäin tyytymätön
- 

**14. Omavastuusuuden**

- maksoin itse
  - maksoi joku toinen, kuka / mikä?
- 

**15. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?**

- kyllä
  - en
  - en osaa sanoa
- 

**16. Missä terveystalveissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?**

---

**17. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?**

---

Kiitos vastauksestanne!

19.1.2012

---

## Liite 5

### Kysely palveluntuottajille

Helsingin terveystieteiden keskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012. Haluamme selvittää palvelusetelin käyttöä ja sen mahdollisuuksia terveydenhuollon palveluissa. Vastaaminen on vapaaehtoista eikä vastaajia voi tunnistaa vastauksista. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastatkaa kyselyyn viimeistään 15.12.2011. Kiitos!

Teidät on hyväksytty palvelusetelituottajaksi Helsingin terveystieteiden keskuksessa palvelusetelikokeilun ajaksi.

(Rasti ruutuun vaihtoehdot on pakollisia)

1. Olen palveluntuottajana

- suun terveydenhuollossa
- tähytystutkimuksissa
- psykoterapiassa

2. Toimitteko (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- yhteyshenkilönä lääkäri / hammaslääkäriasemalla
- yksin omalla vastaanotolla
- yhteisvastaanotolla / lääkäriasemalla
- muualla, missä

3. Miten tunnette palvelusetelilainsäädännön sisällön?

- tunnen sen erittäin hyvin
- tunnen hyvin
- tunnen vain pääpiirteet
- en tunne sen sisältöä juuri lainkaan
- en ole tutustunut enkä tunne sen sisältöä

4. Palveluseteli on toimiva tapa järjestää kunnallisia terveystieteiden palveluja

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä
- en osaa sanoa

5. Mistä saitte tiedon palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- päivälehdistä
- Internetistä
- kollegalta
- ammattilehdestä
- ammattiliitosta tai asiantuntijaorganisaatiosta
- muualta, mistä

6. Minkälaista oli mielestänne palveluntuottajaksi hakeutumiseen liittyvä yleinen informaatio? (kirjalliset tiedotteet ja Internet)

19.1.2012

---

- erittäin hyvää
- hyvää
- huonoa
- erittäin huonoa

7. Kuinka hyvin saitte terveyskeskuksesta tarvittaessa lisätietoja palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta?

- erittäin hyvin
- hyvin
- huonosti
- erittäin huonosti

8. Miten palveluntuottajaksi hakeutuminen sujui?

- erittäin helposti
- helposti
- vaikeasti
- erittäin vaikeasti

9. Pidätkö palvelusetelitoimintaa selkeänä yrittäjälle?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

10. Mitä puutteita / vaikeuksia oli palvelusetelitoimintaan hakeutumisessa?

---

11. Mitä puutteita / vaikeuksia on käytännön palvelusetelitoiminnassa?

---

12. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi mielestänne kehittää?

---

13. Onko palveluseteli lisännyt tuottamienne palvelujen kysyntää?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

14. Onko palveluseteli parantanut liiketoimintanne kannattavuutta?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

15. Suositteisitko palvelusetelitoimintaa muille palveluntuottajille?

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

Kiitos vastauksestanne!

19.1.2012

---

## Liite 6

### Kysely henkilökunnalle

Helsingin terveystieteiden keskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012. Haluamme selvittää palvelusetelin käyttöä ja sen mahdollisuuksia terveydenhuollon palveluissa. Vastaaminen on vapaaehtoista eikä vastaajia voi tunnistaa vastauksista. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaa kyselyyn viimeistään 15.12.2011 mennessä. Kiitos!

Olet ollut mukana antamassa palvelusetelin hoitamallesi potilaalle terveystieteiden keskuksen palvelusetelikokeilun aikana. Toivomme, että vastaat kysymyksiimme palvelusetelitoiminnan kehittämiseksi.

1. Työskentelen

- kaupunginsairaalassa
- psykiatriassa
- suun terveydenhuollossa

2. Olen

- lääkäri
- hammaslääkäri
- suuhygienisti, hammashoitaja
- sairaanhoitaja, osastonhoitaja
- osastosihteeri, toimistosihteeri
- muu, mikä \_\_\_\_\_

Kysymykset 3 ja 4 on suunnattu lääkäreille / hammaslääkäreille:

3 Millä kriteereillä olet valinnut ne potilaat, joille olet tarjonnut palveluseteliä? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- hoidon / tutkimuksen toteutuksen vaivattomuus potilaalle
- selkeä ongelman asettelu hoitosuunnitelmassa
- hoidon / tutkimuksen saatavuuden nopeus
- oman toiminnan pitkä odotusaika
- oman toiminnan rajoitukset
- potilaan valinnanvapauden lisääminen
- muu syy, mikä \_\_\_\_\_

4. Kuinka monta palveluseteliä olet tarjonnut / tehnyt potilaalle?

- 0
- 1 - 10
- 11 – 50
- 51 - 100
- yli 100

5. Kuinka hyvin tunsit palvelusetelitoiminnan palvelusetelikokeilun alkaessa?

- erittäin hyvin
- hyvin
- vain pääpiirteet
- en tuntenut sen sisältöä lainkaan

6. Minkälaista on ollut potilaitten informoiminen palvelusetelin käyttöön verrattuna oman toiminnan neuvontaan ja ohjaukseen?

19.1.2012

---

- erittäin helppoa ja sujuvaa
- sujuvaa
- kohtalaisen vaikeaa
- erittäin työlästä ja vaikeaa

7. Minkälaista on ollut palveluseteliin liittyvä jälkityö (laskutus, tilastointi, potilastietojen siirto)?

- erittäin sujuvaa
- sujuvaa
- työlästä
- erittäin työlästä
- jälkityö ei ole kuulunut tehtäviini

8. Arvioi minuutteina kuinka paljon enemmän tai vähemmän aikaa käytit yhtä annettua palveluseteliä kohden potilaan neuvontaan ja ohjaukseen verrattuna omaan toimintaan? (Valitse vain toinen vaihtoehto ja syötä vastauksesi kokonaislukuna, 0-100 minuutin väliltä)

- enemmän \_\_\_\_
- vähemmän minuuttia annettua palveluseteliä kohden \_\_\_\_

9. Arvioi minuutteina kuinka paljon enemmän tai vähemmän aikaa käytit yhtä annettua palveluseteliä kohden palveluseteliin liittyvään jälkityöhön (laskutus, tilastointi, tietojen siirto yms) verrattuna omaan toimintaan? (Valitse vain toinen vaihtoehto ja syötä vastauksesi kokonaislukuna, 0-100 minuutin väliltä).

- enemmän \_\_\_\_
- vähemmän \_\_\_\_

10. Mitkä ovat palvelusetelitoiminnan myönteiset piirteet ja vahvuudet? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- lisää potilaan valinnanvapautta
- tasaa jonoja omassa toiminnassa
- vapauttaa henkilökuntaa muuhun työhön
- muu, mikä \_\_\_\_\_

11. Mitkä ovat palvelusetelitoiminnan kielteiset piirteet ja heikkoudet?

- lisää potilaitten eriarvoisuutta
- lisää henkilökunnan työtä
- on kankea käyttää
- muu, mikä \_\_\_\_\_

11. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi mielestäsi kehittää?

---

Kiitos vastauksestasi!