



15.05.2013

Stj/9

## § 145 Servicesedelsförsök

HEL 2013-001794 T 05 00 00

### Beslut

Stadsfullmäktige beslutade anteckna social- och hälsovårdsnämndens och barnomsorgsnämndens mellanrapporter om servicesedelsförsöket.

Stadsfullmäktige beslutade samtidigt ta servicesedeln i permanent bruk som ett sätt att ordna köpta tjänster inom social- och hälsovården räknat från 1.1.2014. Nämnderna beslutar om att utvidga användningen av servicesedeln. Det ska säkerställas att alla socioekonomiska grupper får jämlik service.

Dessutom godkände stadsfullmäktige följande två hemställningsklämmor:

1. Stadsfullmäktige förutsätter att stadsstyrelsen före utgången att fullmäktigeperioden förelägger fullmäktige en på samhällsvetenskaplig forskning baserad uppskattning av de administrativa kostnaderna för praxisen med servicesedlar i Helsingfors och de övriga kostnadseffekterna av detta, likaså av konsekvenserna med avseende på olikvärdighet. (Thomas Wallgren)
2. Stadsfullmäktige förutsätter att det i fråga om alla nya förslag som hänför sig till utvidgad användning av servicesedlar görs en bedömning om vilken effekt åtgärden kan ha med avseende på social differentiering. (Tuomas Rantanen)

### Behandling

Efter att ha förklarat diskussionen avslutad anförde ordföranden såsom redogörelse att följande förslag som avviker från stadsstyrelsens förslag hade framställts under diskussionen:

Ledamoten Osku Pajamäki understödd av ledamoten Thomas Wallgren hade föreslagit följande:

Följande mening stryks från andra stycket i beslutsförslaget:  
Servicesedeln blir ett permanent sätt att ordna tjänster.

Motivering: det här är en upprepning av första meningen i andra stycket.



Ledamoten Yrjö Hakanen hade föreslagit att stadsfullmäktige skulle besluta förkasta stadsstyrelsens förslag enligt följande:

Stadsfullmäktige förkastar förslaget att göra servicesedelsförsöket permanent och fortsätter med försöket till årets slut. Stadsfullmäktige uppmanar samtidigt stadsstyrelsen att bereda ett nytt förslag där utvecklingen av stadens egna tjänster är primärt och servicesedlar används som komplement i situationer då stadens egen serviceproduktion inte räcker till för att tillgodose servicebehovet.

Ordföranden anförde såsom redogörelse att följande fyra hemställningsklämmor hade föreslagits under diskussionen:

Ledamoten Dan Koivulaakso understödd av ledamoten Anna Vuorjoki hade föreslagit följande hemställningsklämmor:

1) Stadsfullmäktige förutsätter att det permanenta systemet med servicesedlar inte fördröjer utbyggnaden av stadens egen serviceproduktion eller ökar kostnaderna för användningen av sedlarna.

2) Stadsfullmäktige förutsätter att klientens självrisk i fråga om servicesedeln har ett tak, som maximalt motsvarar den kommunala klientavgiften. De tjänster som finansieras får inte bli väsentligt dyrare än motsvarande kommunala tjänster. Samtidigt bör prissättningen av stadens egna tjänster blir jämförbara med de sedelfinansierade och med beaktande av servicekedjorna och servicehelheterna.

Ledamoten Thomas Wallgren understödd av ledamoten Pentti Arajärvi hade föreslagit följande hemställningskläm:

Stadsfullmäktige förutsätter att stadsstyrelsen före utgången att fullmäktigeperioden förelägger fullmäktige en på samhällsvetenskaplig forskning baserad uppskattning av de administrativa kostnaderna för praxisen med servicesedlar i Helsingfors och de övriga kostnadseffekterna av detta, likaså av konsekvenserna med avseende på olikvärdighet.

Ledamoten Tuomas Rantanen understödd av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto hade föreslagit följande hemställningskläm:

Stadsfullmäktige förutsätter att det i fråga om alla nya förslag som hänför sig till utvidgad användning av servicesedlar görs en bedömning om vilken effekt åtgärden kan ha med avseende på social differentiering.

Redogörelsen befanns vara riktig.



Ordföranden konstaterade att ledamoten Yrjö Hakanens förslag om förkastande inte hade understötts, varvid det förföll.

På framställning av ordföranden beslutade stadsfullmäktige enhälligt utan omröstning godkänna ledamoten Osku Pajamäkis motförslag.

Ordföranden föreslog och fullmäktige godkände följande omröstningsförfarande: Hemställningsklämmarna tas var och en särskilt upp till omröstning.

Ordföranden framställde och fullmäktige godkände följande omröstningsproposition: Den som godkänner ledamoten Dan Koivulaaksos förslag till hemställningskläm röstar ja; den som motsätter sig klämman röstar nej.

5 omröstningen

JA-förslag: Stadsfullmäktige förutsätter att det permanenta systemet med servicesedlar inte fördröjer utbyggnaden av stadens egen serviceproduktion eller ökar kostnaderna för användningen av sedlarna.

NEJ-förslag: Motsätter sig

Ja-röster: 40

Zahra Abdulla, Outi Alanko-Kahiluoto, Pentti Arajärvi, Mika Ebeling, Yrjö Hakanen, Heidi Hautala, Eero Heinäluoma, Nina Huru, Sirkku Ingervo, Ville Jalovaara, Jukka Järvinen, Miina Kajos, Helena Kantola, Emma Kari, Otso Kivekäs, Dan Koivulaakso, Tuuli Kousa, Eija Loukoila, Jape Lovén, Hanna Mithiku, Silvia Modig, Sami Muttilainen, Terhi Mäki, Sari Mäkimattila, Henrik Nyholm, Sara Paavolainen, Osku Pajamäki, Erkki Perälä, Tuomas Rantanen, Nasima Razmyar, Pekka Saarnio, Tomi Sevander, Anni Sinnemäki, Leo Stranius, Johanna Sumuvuori, Kaarin Taipale, Tarja Tenkula, Thomas Wallgren, Tuomo Valokainen, Anna Vuorjoki

Nej-röster: 17

Matti Enroth, Juha Hakola, Fatbardhe Hetemaj, Nuutti Hyttinen, Laura Kolbe, Terhi Koulumies, Timo Laaninen, Pekka Majuri, Lasse Männistö, Matti Niiranen, Pia Pakarinen, Terhi Peltokorpi, Timo Raittinen, Marcus Rantala, Tatu Rauhamäki, Laura Rissanen, Wille Rydman

Blanka: 26

Hennariikka Andersson, Maija Anttila, Sirpa Asko-Seljavaara, Harry Bogomoloff, Gunvor Brettschneider, Laura Finne-Elonen, Jussi Halla-aho, Jasmin Hamid, Mari Holopainen, Rene Hursti, Suzan Ikävalko, Seppo Kanerva, Arja Karhuvaara, Kauko Koskinen, Minerva Krohn, Harri Lindell, Seija Muurinen, Björn Månsson, Jarmo Nieminen, Hannu



15.05.2013

Stj/9

Oskala, Tom Packalén, Jaana Pelkonen, Risto Rautava, Osmo Soininvaara, Johanna Sydänmaa, Ulla-Marja Urho

Frånvarande: 2

Jan D Oker-Blom, Mari Puoskari

Stadsfullmäktige hade inte godkänt ledamoten Dan Koivulaaksos förslag till hemställningskläm.

Ordföranden framställde och fullmäktige godkände följande omröstningsproposition: Den som godkänner ledamoten Dan Koivulaaksos förslag till hemställningskläm röstar ja; den som motsätter sig klämman röstar nej.

6 omröstningen

JA-förslag: Stadsfullmäktige förutsätter att klientens självrisk i fråga om servicesedeln har ett tak, som maximalt motsvarar den kommunala klientavgiften. De tjänster som finansieras får inte bli väsentligt dyrare än motsvarande kommunala tjänster. Samtidigt bör prissättningen av stadens egna tjänster blir jämförbara med de sedelfinansierade och med beaktande av servicekedjorna och servicehelheterna.

NEJ-förslag: Motsätter sig

Ja-röster: 35

Zahra Abdulla, Outi Alanko-Kahiluoto, Pentti Arajärvi, Yrjö Hakanen, Heidi Hautala, Eero Heinäluoma, Mari Holopainen, Nina Huru, Sirkku Ingervo, Ville Jalovaara, Jukka Järvinen, Miina Kajos, Helena Kantola, Dan Koivulaakso, Tuuli Kousa, Eija Loukoila, Jape Lovén, Hanna Mithiku, Silvia Modig, Sami Muttilainen, Henrik Nyholm, Osku Pajamäki, Erkki Perälä, Tuomas Rantanen, Nasima Razmyar, Pekka Saarnio, Tomi Sevander, Anni Sinnemäki, Leo Stranius, Johanna Sumuvuori, Kaarin Taipale, Tarja Tenkula, Thomas Wallgren, Tuomo Valokainen, Anna Vuorjoki

Nej-röster: 26

Hennariikka Andersson, Gunvor Brettschneider, Mika Ebeling, Matti Enroth, Juha Hakola, Fatbardhe Hetemaj, Arja Karhuvaara, Terhi Koulumies, Minerva Krohn, Pekka Majuri, Seija Muurinen, Sari Mäkimattila, Lasse Männistö, Jarmo Nieminen, Matti Niiranen, Hannu Oskala, Tom Packalén, Pia Pakarinen, Jaana Pelkonen, Timo Raittinen, Marcus Rantala, Tatu Rauhamäki, Risto Rautava, Laura Rissanen, Wille Rydman, Osmo Soininvaara

Blanka: 22

Maija Anttila, Sirpa Asko-Seljavaara, Harry Bogomoloff, Laura Finne-Elonen, Jussi Halla-aho, Jasmin Hamid, Rene Hursti, Nuutti Hyttinen,



15.05.2013

Stj/9

Suzan Ikävalko, Seppo Kanerva, Emma Kari, Otso Kivekäs, Laura Kolbe, Kauko Koskinen, Timo Laaninen, Harri Lindell, Björn Månsson, Terhi Mäki, Sara Paavolainen, Terhi Peltokorpi, Johanna Sydänmaa, Ulla-Marja Urho

Frånvarande: 2

Jan D Oker-Blom, Mari Puoskari

Stadsfullmäktige hade inte godkänt ledamoten Dan Koivulaaksos förslag till hemställningskläm.

Ordföranden framställde och fullmäktige godkände följande omröstningsproposition: Den som godkänner ledamoten Thomas Wallgrens förslag till hemställningskläm röstar ja; den som motsätter sig klämman röstar nej.

7 omröstningen

JA-förslag: Stadsfullmäktige förutsätter att stadsstyrelsen före utgången att fullmäktigeperioden förelägger fullmäktige en på samhällsvetenskaplig forskning baserad uppskattning av de administrativa kostnaderna för praxisen med servicesedlar i Helsingfors och de övriga kostnadseffekterna av detta, likaså av konsekvenserna med avseende på olikvärdighet.

NEJ-förslag: Motsätter sig

Ja-röster: 43

Zahra Abdulla, Outi Alanko-Kahiluoto, Maija Anttila, Pentti Arajärvi, Mika Ebeling, Yrjö Hakanen, Eero Heinäluoma, Mari Holopainen, Nina Huru, Sirkku Ingervo, Ville Jalovaara, Jukka Järvinen, Miina Kajos, Helena Kantola, Emma Kari, Otso Kivekäs, Dan Koivulaakso, Tuuli Kousa, Eija Loukoila, Jape Lovén, Hanna Mithiku, Silvia Modig, Sami Muttillainen, Björn Månsson, Terhi Mäki, Sari Mäkimattila, Henrik Nyholm, Sara Paavolainen, Osku Pajamäki, Erkki Perälä, Tuomas Rantanen, Nasima Razmyar, Pekka Saarnio, Tomi Sevander, Anni Sinnemäki, Osmo Soininvaara, Leo Stranius, Johanna Sumuvuori, Kaarin Taipale, Tarja Tenkula, Thomas Wallgren, Tuomo Valokainen, Anna Vuorjoki

Nej-röster: 18

Hennariikka Andersson, Matti Enroth, Juha Hakola, Fatbardhe Hetemaj, Terhi Koulumies, Pekka Majuri, Seija Muurinen, Lasse Männistö, Matti Niiranen, Pia Pakarinen, Jaana Pelkonen, Timo Raittinen, Tatu Rauhamäki, Risto Rautava, Laura Rissanen, Wille Rydman, Johanna Sydänmaa, Ulla-Marja Urho

Blanka: 22

Sirpa Asko-Seljavaara, Harry Bogomoloff, Gunvor Brettschneider,



Laura Finne-Elonen, Jussi Halla-aho, Jasmin Hamid, Heidi Hautala, Rene Hursti, Nuutti Hyttinen, Suzan Ikävalko, Seppo Kanerva, Arja Karhuvaara, Laura Kolbe, Kauko Koskinen, Minerva Krohn, Timo Laaninen, Harri Lindell, Jarmo Nieminen, Hannu Oskala, Tom Packalén, Terhi Peltokorpi, Marcus Rantala

Frånvarande: 2

Jan D Oker-Blom, Mari Puoskari

Stadsfullmäktige hade godkänt ledamoten Thomas Wallgrens förslag till hemställningskläm.

Ordföranden framställde och fullmäktige godkände följande omröstningsproposition: Den som godkänner ledamoten Tuomas Rantanens förslag till hemställningskläm röstar ja; den som motsätter sig klämman röstar nej.

8 omröstningen

JA-förslag: Stadsfullmäktige förutsätter att det i fråga om alla nya förslag som hänför sig till utvidgad användning av servicesedlar görs en bedömning om vilken effekt åtgärden kan ha med avseende på social differentiering.

NEJ-förslag: Motsätter sig

Ja-röster: 48

Zahra Abdulla, Outi Alanko-Kahiluoto, Pentti Arajärvi, Mika Ebeling, Yrjö Hakanen, Jasmin Hamid, Heidi Hautala, Eero Heinäluoma, Mari Holopainen, Suzan Ikävalko, Sirkku Ingervo, Ville Jalovaara, Jukka Järvinen, Miina Kajos, Seppo Kanerva, Helena Kantola, Emma Kari, Otso Kivekäs, Dan Koivulaakso, Laura Kolbe, Tuuli Kousa, Minerva Krohn, Eija Loukoila, Jape Lovén, Hanna Mithiku, Silvia Modig, Sami Muttillainen, Terhi Mäki, Sari Mäkimmattila, Henrik Nyholm, Hannu Oskala, Sara Paavolainen, Osku Pajamäki, Terhi Peltokorpi, Erkki Perälä, Tuomas Rantanen, Nasima Razmyar, Pekka Saarnio, Tomi Sevander, Anni Sinnemäki, Osmo Soininvaara, Leo Stranius, Johanna Sumuvuori, Kaarin Taipale, Tarja Tenkula, Thomas Wallgren, Tuomo Valokainen, Anna Vuorjoki

Nej-röster: 9

Hennariikka Andersson, Fatbardhe Hetemaj, Pekka Majuri, Lasse Männistö, Matti Niiranen, Jaana Pelkonen, Timo Raittinen, Risto Rautava, Wille Rydman

Blanka: 25

Maija Anttila, Sirpa Asko-Seljavaara, Harry Bogomoloff, Gunvor Brettschneider, Matti Enroth, Juha Hakola, Jussi Halla-aho, Rene Hursti, Nina Huru, Nuutti Hyttinen, Arja Karhuvaara, Kauko Koskinen,



15.05.2013

Stj/9

Terhi Koulumies, Timo Laaninen, Harri Lindell, Seija Muurinen, Björn Månsson, Jarmo Nieminen, Tom Packalén, Pia Pakarinen, Marcus Rantala, Tatu Rauhamäki, Laura Rissanen, Johanna Sydänmaa, Ulla-Marja Urho

Frånvarande: 3

Laura Finne-Elonen, Jan D Oker-Blom, Mari Puoskari

Stadsfullmäktige hade godkänt ledamoten Tuomas Rantanens förslag till hemställningskläm.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

## Bilagor

- 1 Palvelusetelikokeilujen väliraportti 2013
- 2 Sosiaaliviraston palvelusetelikokeilut, väliraportti 2012
- 3 Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut, väliraportti 2012
- 4 Kirjallisuuskatsaus
- 5 Henkilöstötoimikunnan lausunto - Palveluseteli
- 6 Äänestyslista

## Beslutsförslag

Stadsfullmäktige beslutar anteckna social- och hälsovårdsnämndens och barnomsorgsnämndens mellanrapporter om servicesedelsförsöket.

Stadsfullmäktige beslutar samtidigt ta servicesedeln i permanent bruk som ett sätt att ordna köpta tjänster inom social- och hälsovården räknat från 1.1.2014. Servicesedeln blir ett permanent sätt att ordna tjänster. Nämnderna beslutar om att utvidga användningen av servicesedeln. Det ska säkerställas att alla socioekonomiska grupper får jämlik service.

## Sammandrag

Stadsfullmäktige beslutade 25.8.2010 (§ 183) att vid servicesedelsförsöket:

- 1 bemyndiga hälsovårdsnämnden att före 30.6.2012 genomföra ett servicesedelsförsök inom följande områden och besluta om vilka åtgärder som behövs vid pilotprojekten:

- de tjänster inom mun- och tandvården som för



15.05.2013

Stj/9

- närvarande sköts med betalningsförbindelse
- stadssjukhusets endoskopiverksamhet
  - psykiatrins psykoterapiverksamhet (individuell terapi, familje-, konst- och gruppterapi)
- 2 bemyndiga socialnämnden att före 30.6.2012 genomföra ett servicesedelsförsök inom följande områden och besluta om vilka åtgärder som behövs vid pilotprojekten:
- hemtjänst för barnfamiljer
  - personlig hjälp för handikappade
  - serviceboende enligt socialvårdslagen för handikappade under 65 år
  - serviceboende enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp
  - klubbverksamhet för barn (barndagvård)
  - personlig budgetering (tjänster för äldre)
  - dagverksamhet för äldre
  - ersättarverksamhet för närståendevårdare
- 3 bemyndiga stadsstyrelsen att anvisa den nödvändiga finansieringen i sammanhanget av det anslag på 1,0 mn euro som reserverats på disponibla medel år 2010.

Dessutom godkände stadsfullmäktige följande hemställningsklämmor:

- 1 Stadsfullmäktige förutsätter att det vid verkställigheten ägnas särskild uppmärksamhet åt information om servicesedelsförsöket, så att användarna och de potentiella användarna känner till innehållet i servicen och villkoren för denna. (Sirpa Puhakka)
- 2 Stadsfullmäktige förutsätter att servicesedelsförsöket inte får leda till större skillnader som beror på användarnas inkomster. (Tuomas Rantanen)

Stadsstyrelsen beslutade 30.8.2010 (§ 945) vid verkställandet av stadsfullmäktiges beslut:

- 1 uppmana hälsovårdsnämnden och socialnämnden att





- tillämpa lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (24.7.2009/569) då de ordnar beslutsfattandet om servicesedelsförsöket och register- och förteckningsförändret
- 2 uppmana hälsovårdsnämnden och socialnämnden att i brådskande ordning komma med gemensamt beredda förslag om hur det anslag till stadsstyrelsens disposition år 2010 som reserverats för servicesedelsförsöket ska användas
  - 3 uppmana hälsovårdsnämnden och socialnämnden att sköta uppföljningen och utvärderingen av servicesedelsförsöket och att avge en mellanrapport till stadsstyrelsen samt, om erfarenheterna talar för ett införande av sedlarna, att avge en mellanrapport till stadsstyrelsen att senast 31.1.2012 komma med nödvändiga förslag om ett eventuellt etablerande av servicesedelssystemet med tillhörande instruktionsändringar
  - 4 uppmana hälsovårdscentralen och socialverket att bereda servicesedelsförsöken i samråd och att då utnyttja samarbetet med servicesedelsprojektet inom kommunprogrammet vid Jubileumsfonden för Finlands självständighet (Sitra) och i tillämpliga delar de riksomfattande uppgifter som jubileumsfonden samlat in
  - 5 uppmana hälsovårdscentralen och socialverket att i beredningen av servicesedelsförsöken beakta pågående och planerade servicesedelsprojekt i huvudstadsregionen samt att särskilt samarbeta när det gäller att utveckla datasystem i regionen
  - 6 uppmana hälsovårdsnämnden och socialnämnden att ägna särskild uppmärksamhet åt information om servicesedelsförsöket, så att användarna och de potentiella användarna känner till innehållet i servicen och villkoren för denna.

Stadsfullmäktige beslutade 23.5.2012 (§ 187) fortsätta servicesedelsförsöket på basis av mellanrapporterna till 31.12.2013. Vid verkställandet av stadsfullmäktiges beslut beslutade stadsstyrelsen 28.5.2012 (§ 660) uppmana de ansvariga förvaltningarna och ekonomi- och planeringscentralen att bereda utvecklingen av ett datasystem som främjar användningen av servicesedlar. Samtidigt uppmanade stadsstyrelsen hälsovårdscentralen och socialverket att öka informationen om servicesedelsförsöket, så att personalen, klienterna, patienterna och serviceproducenterna känner till innehållet i servicen



15.05.2013

Stj/9

och villkoren för denna. Dessutom beslutade stadsstyrelsen att en ny utvärdering av servicesedelsverksamheten ska göras och mellanrapporter avges senast 31.3.2013.

Till slutet av 2012 har hälsovårdscentralen under försöket beviljat servicesedlar av ett sammanlagt värde på 6,7 miljoner euro och socialverket av ett sammanlagt värde på ca 1,9 miljoner euro.

Mellanrapporterna för servicesedelsförsöket presenterades för stadsstyrelsen vid aftonskolan 25.2.2013 (§ 240).

## Föredraganden

### Mellanrapporterna för servicesedelsförsöket

Social- och hälsovårdsnämnden har 19.3.2013 konstaterat att antalet servicesedelsanvändare är störst inom hemvården för barnfamiljer, mun- och tandvården och endoskopin av tjocktarmen. Användarantalerna för alla tjänster inom pilotprojekten framgår av den bifogade mellanrapporten (15.2.2013), se kapitel 4, sida 12. Användarantalet har varit störst inom mun- och tandvården. Av de sammanlagt ca 464 000 besöken inom mun- och tandvården år 2012 uppgick andelen servicesedelsbesök till 6 %, dvs. ca 30 000 besök. Antalet patienter inom mun- och tandvården uppgick till ca 166 000 och ca 6 % av dem, dvs. 11 000 patienter, utnyttjade servicesedeln. Enligt enkäter om användartillfredsställelsen har patienterna varit nöjda med servicesedelsverksamheten. Servicesedeln har varit ett snabbt och flexibelt sätt att få service och att komma till vård eller undersökningar. Nämnden anser det som viktigt att ta hand om att användningen av servicesedeln inte leder till att ojämlikheten mellan servicemottagarna ökar. Också de administrativa processerna och e-tjänsterna ska utvecklas och göras enklare och mindre tidskrävande.

Barnomsorgsnämnden har 26.3.2013 konstaterat att den klubbverksamhet som staden stöder med servicesedeln är avsedd för de 2–5-åriga barn inom hemvården för vilka det betalas syskontillägg och för de barn i över 3 års ålder inom hemvården som inte längre har rätt till hemvårdsstöd. Servicesedelns värde uppgår till 100 euro i månaden. Nämnden anser att servicesedeln vid behov kan användas som en servicemodell inom barnomsorgstjänsterna, men ibruktagandet förutsätter alltid att nämnden fattar ett separat beslut och beaktar att användningen av servicesedlar inte ska leda till att ojämlikheten mellan servicemottagarna ökar. Nämnden anser också att det är viktigt att noggrant uppskatta kostnaderna och den nytta som uppnås och att beakta de administrativa kostnaderna som helhet. Dessutom rekommenderar nämnden att staden ska delta i utvecklingen av ett gemensamt system för servicesedlar och köpta tjänster för kommunerna.



15.05.2013

Stj/9

Nämndernas utlåtanden ingår i beslutshistorien. Mellanrapporterna och litteraturöversikten har i sin helhet bifogats detta ärende.

#### Fortsättning på servicesedelsverksamheten

Såväl social- och hälsovårdsnämnden som barnomsorgsnämnden anser att servicesedeln ska tas i permanent bruk som ett sätt att ordna tjänster.

På basis av nämndernas mellanrapporter anser stadsstyrelsen att servicesedelsförsöken har varit lyckade och att de i enlighet med syftet med lagen om servicesedlar har ökat valmöjligheterna för klienter och patienter och därigenom förbättrat tillgången till tjänster. Servicesedelsförsöket omfattade mycket varierade tjänster och produkter, vilket gjorde det möjligt att få olika erfarenheter av användningen och lämpligheten av servicesedeln. Målet för servicesedeln är att öka valmöjligheterna för klienter och patienter, förbättra tillgången till tjänster, få till stånd en mångsidigare serviceproduktion och främja samarbetet mellan kommunerna, näringsverksamheten och de privata serviceproducenterna.

Servicesedeln lämpar sig bra för social- och hälsovårdstjänster. Enligt erfarenheterna av försöket ska tjänsterna och produkterna inom servicesedelsverksamheten vara så tydliga som möjligt, och de ska vara preciserade och produktifierade. Användarvolymen för servicesedlarna och antalet potentiella serviceproducenter ska vara tillräckligt stort. Servicesedeln är ett bra sätt att producera tjänster speciellt i fall där det finns kö till den egna verksamheten och behov att snabbt öka kapaciteten.

Betydelsen av att kunna utnyttja servicesedlar syns klarast inom mun- och tandvården där servicesedlar har delats ut till nästan tusen patienter i månaden. Den flitiga användningen av servicesedlar kan förklaras med att den behövliga mun- och tandvården ska ordnas inom sex månader. Det är nödvändigt att utnyttja olika köpta tjänster utöver den egna verksamheten inom mun- och tandvården för att kunna hålla de tidsfrister som anges i lagstiftningen om vårdgaranti. Över hundra tandläkare har anmält sig som serviceproducenter inom servicesedelsverksamheten inom mun- och tandvården.

Stadsstyrelsen anser att de administrativa processerna och e-tjänsterna inom servicesedelsverksamheten ska utvecklas. Helsingfors har i samarbete med Esbo, Vanda, Tammerfors, Åbo, Uleåborg och Kouvola under konsulter samordning kommit med ett material för definition av datasystemet för servicesedlar och köpta tjänster. Det är nödvändigt att fortsätta utvecklingen av systemhelheten.



Stadsstyrelsen anser att servicesedeln efter det lyckade försöket ska tas i permanent bruk räknat från 1.1.2014 och att tillhörande ändringar som hänför sig till användning av servicesedlar ska göras i instruktionerna för social- och hälsovårdsväsendet och barnomsorgsväsendet. Servicesedeln är ett av kommunens sätt att ordna tjänster. Att permanent ta i bruk servicesedeln som ett sätt att ordna tjänster i enlighet med beslutsförslaget innebär att servicesedeln används som ett alternativ till tjänster som redan har externaliserats, och att den kan användas i stället för eller vid sidan av de externaliserade tjänsterna som ett alternativt sätt att ordna tjänster. Servicesedeln kan komplettera andra sätt att ordna tjänster, men servicesedeln som ett alternativ att ordna tjänster ska inte leda till att den egna verksamheten externaliseras utan stadsfullmäktiges beslut.

Om stadsfullmäktige godkänner förslaget kommer stadsstyrelsen i samband med verkställigheten av beslutet att

- 1 uppmana social- och hälsovårdsnämnden och barnomsorgsnämnden samt social- och hälsovårdsverket, barnomsorgsverket och utbildningsverket (den svenska dagvården) att vidta alla nödvändiga åtgärder i syfte att ta servicesedeln i permanent bruk som ett sätt att ordna tjänster räknat från 1.1.2014 och förelägga stadsstyrelsen tillhörande förslag till instruktionsändringar senast 20.6.2013.
- 2 uppmana social- och hälsovårdsverket, barnomsorgsverket, utbildningsverket (den svenska dagvården) och ekonomi- och planeringscentralen att bereda utvecklingen av en administrativ process som främjar användningen av servicesedlar och ett elektroniskt datasystem för servicesedlar och köpta tjänster.

Personalkommitténs utlåtande har lagts till som bilaga 6.5.2013.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

## Bilagor

- 1 Palvelusetelikokeilujen väliraportti 2013
- 2 Sosiaaliviraston palvelusetelikokeilut, väliraportti 2012
- 3 Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut, väliraportti 2012
- 4 Kirjallisuuskatsaus



15.05.2013

Stj/9

5

Henkilöstötoimikunnan lausunto - Palveluseteli

## Tiedoksi; Muutoksenhaku: Kunnallisvalitus, valtuusto

Sosiaali- ja terveyslautakunta  
Varhaiskasvatuslautakunta  
Teknisen palvelun lautakunta  
Opetuslautakunta  
Sosiaali- ja terveystyövirasto  
Varhaiskasvatusvirasto  
Opetusvirasto  
Oikeuspalvelut  
Talous- ja suunnittelukeskus

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 06.05.2013 § 550

HEL 2013-001794 T 05 00 00

### Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättäneen merkitä sosiaali- ja terveyslautakunnan ja varhaiskasvatuslautakunnan palvelusetelikokeilun väliraportit tiedoksi.

Samalla kaupunginvaltuusto päättäneen, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli vakinaistetaan yhdeksi ostopalvelujen järjestämisen tavaksi 1.1.2014 lukien. Vakinaistetaan palveluseteli palvelujen järjestämismuodoksi. Käytön laajentamisesta päätetään lautakunnissa. Varmistetaan tasa-arvoiset palvelut kaikissa sosioekonomisissa ryhmissä.

### Käsittely

06.05.2013 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Vastaehdotus:

Osku Pajamäki: Päätösesityksen kohdan kolme lisäys:

Vakinaistetaan palveluseteli palvelujen järjestämismuodoksi. Käytön laajentamisesta päätetään lautakunnissa. Varmistetaan tasa-arvoiset palvelut kaikissa sosioekonomisissa ryhmissä.

Kannattajat: Lasse Männistö



15.05.2013

Stj/9

Kaupunginhallitus hyväksyi jäsen Pajamäen vastaehdotuksen yksimielisesti.

29.04.2013 Pöydälle

25.02.2013 Ehdotuksen mukaan

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Laura Rätty

Lisätiedot

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

Varhaiskasvatuslautakunta 26.03.2013 § 48

Pöydälle 26.2.2013 ja 12.3.2013

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Varhaiskasvatuslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle palvelusetelikokeilujen väliraportista seuraavansisältöisen lausunnon.

Varhaiskasvatusviraston palvelusetelikokeilu koskee lasten kerhotoimintaa, joka on päivähoitolain mukaista leikkitoimintaa. Palvelusetelillä tuettu kerhotoiminta on tarkoitettu kotihoidossa oleville 2–5-vuotiaille lapsille, joista maksetaan kotihoidon tuen sisaruslisää sekä yli 3-vuotiaille kotihoidossa oleville lapsille, jotka eivät enää ole oikeutettuja kotihoidontukeen. Palvelusetelin suuruus on 100 euroa kuukaudessa. Palvelusetelikerhoihin haetaan päivähoidon kerhohakemuksella. Päätös kerhopaikasta toimii palvelusetelinä.

Tuottajille on kerrottu palvelusetelistä tuottajatapaamisissa. Uusille palveluntuottajille, jotka avaavat yksityisen päiväkodin Helsingissä, kerrotaan kerhotoiminnan järjestämisedellytyksistä.

Yksityinen toimija voi palvelusetelillä järjestää sisällöllisesti ja toiminnallisesti monipuolista kerhotoimintaa. Palvelusetelin arvo kattaa kerhojen hoito- ja kasvatushenkilöstön henkilöstökulut. Yksityisen kerhotoiminnan tuottajiksi voi tulla nykyisiä yksityisen päivähoiton tuottajia tai muita toimijoita. Tilanteessa 31.12.2012 tuottajia oli kolme ja asiakkaita vajaan kymmenen.

Varhaiskasvatuslautakunta pitää tärkeänä säilyttää valmius palvelusetelin käyttöön varhaiskasvatuksen palveluissa sekä suosittaa Helsingin osallistumista kuntien yhteisen palveluseteli- ja ostopalvelutietojärjestelmän kehittämistyöhön.



Varhaiskasvatuslautakunnan mielestä palveluseteliä voidaan käyttää varhaiskasvatuksen palveluissa yhtenä muotona tarvittaessa, mutta palvelusetelin käyttöönotto edellyttää aina lautakunnan erillispäätöstä, jossa huomioidaan, ettei palvelusetelin käyttöönotto johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun.

Lautakunta pitää tärkeänä väliraportin suosituksia kustannusten ja hyötyjen tarkasta arvioinnista sekä nykyisen kokeilun päättyessä että mahdollisissa uusissa palvelusetelien käyttöönotoissa. Palvelusetelien käyttövolyymien tulee olla riittävän iso ja alalla tulee olla riittävästi potentiaaleja palveluntuottajia ja setelin käyttäjiä. Myös hallinnon kustannukset tulee huomioida kokonaisuudessaan.

Varhaiskasvatuslautakunta puoltaa palvelusetelin käytön vakinaistamista.

#### Käsittely

26.03.2013 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Vastaehdotus:

Sanna Vesikansa: Esittelijän päätösehdotuksen viidentenä kappaleena oleva teksti:

"Varhaiskasvatuslautakunnan näkökulmasta on tärkeää säilyttää valmius palvelusetelin käyttöön varhaiskasvatuksen palveluissa. Tämä edellyttää mukana oloa sähköisten järjestelmien kehittämisen seurannassa. Palveluvalikon monimuotoisuuden kehittämiseksi voidaan varhaiskasvatuksen palveluissa yhtenä muotona tarvittaessa käyttää palveluseteliä."

muutetaan kuulumaan seuraavasti:

"Varhaiskasvatuslautakunta pitää tärkeänä säilyttää valmius palvelusetelin käyttöön varhaiskasvatuksen palveluissa sekä suosittaa Helsingin osallistumista kuntien yhteisen palveluseteli- ja ostopalvelutietojärjestelmän kehittämistyöhön.

Varhaiskasvatuslautakunnan mielestä palveluseteliä voidaan käyttää varhaiskasvatuksen palveluissa yhtenä muotona tarvittaessa, mutta palvelusetelin käyttöönotto edellyttää aina lautakunnan erillispäätöstä, jossa huomioidaan, ettei palvelusetelin käyttöönotto johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun.

Lautakunta pitää tärkeänä väliraportin suosituksia kustannusten ja hyötyjen tarkasta arvioinnista sekä nykyisen kokeilun päättyessä että mahdollisissa uusissa palvelusetelien käyttöönotoissa.



Palveluseleiden käyttövolyymien tulee olla riittävän iso ja alalla tulee olla riittävästi potentiaaleja palveluntuottajia ja setelin käyttäjiä. Myös hallinnon kustannukset tulee huomioida kokonaisuudessaan."

Kannattaja: Terhi Mäki

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Esittelijän päätösehdotuksen viidentenä kappaleena oleva teksti:

"Varhaiskasvatuslautakunnan näkökulmasta on tärkeää säilyttää valmius palvelusetelin käyttöön varhaiskasvatuksen palveluissa. Tämä edellyttää mukana oloa sähköisten järjestelmien kehittämisen seurannassa. Palveluvalikon monimuotoisuuden kehittämiseksi voidaan varhaiskasvatuksen palveluissa yhtenä muotona tarvittaessa käyttää palveluseteliä."

muutetaan kuulumaan seuraavasti:

"Varhaiskasvatuslautakunta pitää tärkeänä säilyttää valmius palvelusetelin käyttöön varhaiskasvatuksen palveluissa sekä suosittaa Helsingin osallistumista kuntien yhteisen palveluseteli- ja ostopalvelutietojärjestelmän kehittämistyöhön.

Varhaiskasvatuslautakunnan mielestä palveluseteliä voidaan käyttää varhaiskasvatuksen palveluissa yhtenä muotona tarvittaessa, mutta palvelusetelin käyttöönotto edellyttää aina lautakunnan erillispäätöstä, jossa huomioidaan ettei palvelusetelin käyttöönotto johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun.

Lautakunta pitää tärkeänä väliraportin suosituksia kustannusten ja hyötyjen tarkasta arvioinnista sekä nykyisen kokeilun päättyessä että mahdollisissa uusissa palvelusetelien käyttöönotoissa. Palveluseleiden käyttövolyymien tulee olla riittävän iso ja alalla tulee olla riittävästi potentiaaleja palveluntuottajia ja setelin käyttäjiä. Myös hallinnon kustannukset tulee huomioida kokonaisuudessaan."

Jaa-äännet: 0

Ei-äännet: 9

Mukhtar Abib, Mika Ebeling, Veronika Honkasalo, Jani Moliis, Terhi





15.05.2013

Stj/9

Mäki, Aleksi Niskanen, Laura Nurminen, Laura Simik, Sanna Vesikansa

Sanna Vesikansan vastaehdotus voitti esittelijän ehdotuksen lautakunnan yksimielisin äänin 9-0.

12.03.2013 Pöydälle

26.02.2013 Pöydälle

Esittelijä

vs. varhaiskasvatusjohtaja  
Hannele Lakkavaara

Lisätiedot

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.03.2013 § 59

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

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

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



15.05.2013

Stj/9

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

Lisäksi kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavat toivomusponnet:

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

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

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

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

Lautakuntien väliraporttien perusteella kaupunginvaltuusto päätti 23.5.2012, että palvelusetelikokeiluja jatketaan 31.12.2013 saakka. Kaupunginhallitus päätti täytäntöönpanon yhteydessä kehottaa



sosiaali- ja terveystointa johtavaa apulaiskaupunginjohtajaa huolehtimaan väliraportoinnin valmistelusta 31.3.2013 mennessä.

#### Palvelusetelikokeilut virastoissa

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

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

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

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



tarvitaan suun terveydenhuollossa oman toiminnan lisäksi erilaisia ostopalveluja. Suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaan on ilmoittautunut myös paljon palveluntuottajia, tällä hetkellä 138 yksityishammaslääkärinä.

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

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

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

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

#### Hallinnollisten prosessien sähköistäminen

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

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



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

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

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

Palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia kehitetään yksinkertaisemmaksi.

#### Yhteenveto

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

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



15.05.2013

Stj/9

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

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

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

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

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

#### Terveysvaikutusten arviointi

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

#### Käsittely

19.03.2013 Esittelijän ehdotuksesta poiketen



Lautakunta päätti hyväksyä lausuntoon äänestysten jälkeen seuraavat kaksi lisäystä.

Puheenjohtaja Anttilan vastaehdotus:

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

Jäsen Muurisen vastaehdotus:

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

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

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

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

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

Jaa-äännet: 3

Sirpa Asko-Seljavaara, Seija Muurinen, Tuomas Nurmela

Ei-äännet: 9

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



15.05.2013

Stj/9

Tyhjä: 1  
Gunvor Brettschneider

Poissa: 0

2 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan  
EI-ehdotus: Palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitetään yksinkertaisemmaksi.

Jaa-äännet: 6  
Maija Anttila, Rene Hursti, Jouko Malinen, Husein Muhammed, Tiina Tasmuth, Hannu Tuominen

Ei-äännet: 7  
Sirpa Asko-Seljavaara, Gunvor Brettschneider, Katriina Juva, Jouko Kajanoja, Seija Muurinen, Tuomas Nurmela, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 0

Poissa: 0

26.02.2013 Pöydälle

Esittelijä

virastopäällikkö  
Matti Toivola

Lisätiedot

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