



24.01.2012

Tja/7

**7**

**Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportti ja esitykset kaupunginhallitukselle**

HEL 2012-000357 T 06 00 00

**Päätösehdotus**

Terveyslautakunta päättäneen merkitä tiedoksi saamansa terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportin.

Samalla terveyslautakunta päättäneen hyväksyä seuraavat väliraportin toimenpide-ehdotukset edelleen kaupunginhallitukselle esitettäväksi:

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. terveystieteiden tutkimuskeskuksen tulee lisätä palveluseteliin liittyvien tahojen (potilaat, palveluntuottajat ja henkilökunta) palveluseteliin liittyvää informaatiota ja yleistä tunnettavuutta kaikin mahdollisin keinoin,
5. terveystieteiden tutkimuskeskus päivittää palvelusetelin arvon vuoden 2013 alkuun mennessä sekä
6. terveystieteiden tutkimuskeskus 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.

**Esittelijä**

Projektipäällikkö Annikki Thodén on kokouksessa kutsuttuna asiantuntijana läsnä tätä asiaa käsiteltäessä.

**Asian tausta**

**Postiosoite**  
PL 6000,

terveyskeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Siltasaarenkatu 13  
Helsinki 53

<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

**Puhelin**  
+358 9 310 5015  
**Tilinro**

800012-52430

**Faksi**  
+358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
0201256-6  
**Alv.nro**  
FI02012566



Kaupunginvaltuuston 25.8.2010 kokouksen esitysten mukaan terveyslautakunta päätti kokouksessaan 9.11.2010, että terveyskeskuksessa toteutetaan seuraavat 30.6.2012 päättyvät palvelusetelipilotit:

1. kaupunginsairaalassa 1.1.2011 alkaen osaston paksusuolen endoskopiatoiminnassa (= tähystystutkimukset),
2. psykiatriassa 15.1.2011 alkaen lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapiatoiminnassa (yksilö-, perhe-, taide- ja ryhmäterapiat) ja
3. suun terveydenhuollossa 15.2.2011 alkaen maksusitoumuksin hoidetussa toiminnassa.

Päätöksessään kaupunginvaltuusto edellytti, että terveyslautakunta antaa kaupunginhallitukselle väliraporttinsa palvelusetelikokeilujen tilanteesta ja mikäli kokemukset puoltavat palvelusetelin käyttöä, tekee samalla tarvittavat esityksensä palvelusetelijärjestelmän mahdollisesta vakiinnuttamisesta johtosääntömuutoksineen 31.1.2012 mennessä. Terveyskeskuksen laatima väliraportti on tämän asiakohdan liitteenä.

#### Yhteenveto ja johtopäätökset

Terveyskeskus käynnisti kokeilun helmikuussa 2011 palveluntuottajien ilmoittautumisella ja ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille 18.4.2011. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia oli lääkinnällisen kuntoutuksen terapioidessa 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 terveyskeskukselle (500 000 euroa) että kaupunginhallituksen terveyskeskukselle 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. Kyselyt ovat tuoneet 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, toisin sanoen potilaan tulee osata käyttää valinnanvapauttaan. Tämä voi olla vaikeaa osalle potilaista. Palvelusetelin käyttäminen on ainakin alkuvaiheessa henkilökuntaa työllistävä ja siitä syystä palvelusetelitoiminnan jatkuessa on tärkeää jatkaa myös sähköisen järjestelmäkokonaisuuden kehittämistä.

Yhteenvedona terveyskeskuksen palvelusetelikokeilusta voidaan todeta, että kokeilut ovat käynnistyneet hyvin ja terveyskeskus on onnistunut kokeilun kohdentamisessa. Palveluntuottaja on ilmoittautunut runsaasti, vaikka ensimmäistä ilmoittautumista on moitittu työlääksi ja byrokraattiseksi. Palveluseteliä on käyttänyt jo noin 8000 potilasta. Palveluseteli sopii palveluntuottamistavaksi 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 seurantaa.

Sekä nyt tehdyissä kyselyissä että myös jo aiemmissa selvityksissä on käynyt ilmi, 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 aiheuttaen väärinkäsityksiä ja virheellisiä toiveita palvelusetelitoimintaa kohtaan.

Joustava ja sujuva palvelusetelitoiminta edellyttää kuitenkin sähköistä järjestelmäkokonaisuutta, jota ilman palvelusetelitoiminta on työläs, hankala ja henkilökunnan työtä lisäävä ja kuormittava. Palvelusetelitoimintaa ei pitäisi laajentaa ennen kuin sähköinen järjestelmäkokonaisuus on valmiimpi. Muuten hallinnointityöt kasvavat suuriksi ja vaativat henkilöresurssien lisäämistä.



Meneillään oleva sosiaali- ja terveystoimen organisaatiouudistus edellyttää joka tapauksessa uuden johtosäännön laatimista. Tästä syystä terveyskeskus pitää tarkoituksenmukaisena suunnitella palvelusetelitoiminnan vakinaistamiseen liittyvät johtosääntömuutokset uuden johtosäännön laatimisen yhteydessä eikä terveyskeskus esitä nyt erillistä muutosehdotusta 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.

Kokemusten perusteella palveluseteli soveltuu hyvin yhdeksi terveystoimien järjestämistavoista tiettyjen, valikoitujen palvelujen osalta ja terveyskeskus kannattaa palvelusetelitoiminnan vakinaistamista yhdeksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämistavaksi.

**Esittelijä**

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

**Lisätiedot**

Annikki Thoden, projektipäällikkö, puhelin: 310 42610  
annikki.thoden(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportti

**Tiedoksi**

Kaupunginhallitus  
Projektipäällikkö