



14.2.2012

Tja/4

## § 28

### Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportti ja esitykset kaupunginhallitukselle

HEL 2012-000357 T 06 00 00

#### Päätös

Terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi saamansa terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportin.

Samalla terveyslautakunta päätti 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 kevään 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 toimintana.

#### Käsittely

Terveyslautakunnan edellä oleva päätös syntyi äänestyksellä sen jälkeen, kun jäsen Joonas Leppänen oli Lilli Autin kannattamana tehnyt muutosesityksen, jonka mukaan päätösehdotuksen kuudesta kaupunginhallitukselle esitettävistä toimenpide-ehdotuksesta poistetaan kaikki muut kohdat paitsi kohta 1, joten terveyslautakunta kannattaisi ainoastaan kokeilun jatkamista vuoden loppuun saakka.



Äänestyksessä esittelijän ehdotuksen ja jäsen Leppäsen muutosesityksen välillä todettiin lautakunnan viidellä äänellä (Sami Heistaro, Jouko Malinen, Seija Muurinen, Riitta Snäll, Hannu Tuominen) kolmea ääntä (Autti, Johansson, Leppänen) vastaan yhden jäsenen (Eeva Kuuskoski) pidättyessä äänestyksestä olevan esittelijän ehdotuksen kannalla.

Äänestyksen lopputuloksen selvittyä jäsenet Joonas Leppänen ja Lilli Autti jättivät päätökseen merkittäväksi seuraavan eriävän mielipiteensä:

"Terveystoimen palvelusetelikokeilusta ei ole vielä riittävästi tietoa ja tuloksia, jotka puoltaisivat palvelusetelin vakinaistamista yhdeksi terveystoimen palveluntuottamisjärjestelmäksi. Tämän lisäksi terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun raportissa esitetyt kokemukset eivät puolla vakinaistamista. Raportista ilmenee, että kokeilun aikana on esille noussut enemmän vaikeuksia, ongelmia ja haasteita kuin mahdollisia hyötyjä. Raportissa todetaan muun muassa, että palveluseteli ei tuo rahallista säästöä, se aiheuttaa lisää hallinnollista työtä ja toimiakseen kunnolla, tarvittaisiin myös uusi tietotekniikkajärjestelmä. Tätä tietotekniikkajärjestelmää ei ole vielä olemassa.

Raportin mukaan yksi suuri syy sille, että palveluseteliä ei haluta käyttää on se, että setelin omavastuuosuus muodostuu käyttäjälleen liian kalliiksi ja on siten henkilön valinnanvapauden todellinen este. Vaarana onkin, että palvelusetelijärjestelmä lisää tuloperustaista eriytymistä, joka on selkeässä ristiriidassa valtuuston hyväksymän valtuutettu Rantasen pönten kanssa, jonka mukaan "Palvelusetelikokeilu ei saa lisätä palvelujen tuloperusteista eriytymistä".

Raportissa tuodaan esille ongelmia, joilla voi olla kohtalokkaita seurauksia kunnallisen terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisessä. Raportin mukaan "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. Kaupunginsairaalassa hallinnointityöt ovat myös lisääntyneet".

Raportissa todetaan lisäksi "Vaihtoehtona palvelusetelitoiminnalle voidaan tähytystutkimuksissa harkita oman toiminnan virka-aikaista lisäämistä. Kaupunginsairaalassa on arvioitu, että kliinisen lisätyön ja palvelusetelitoiminnan kustannuksilla voitaisiin saada 2 uutta



skopiatiimiä (tiimi = gastroenteologi ja yksi sairaanhoitaja). Oman toiminnan etuna on terveystieteiden hoitokäytänteiden parempi tuntemus sekä luontevampi yhteistyö- ja konsultointimahdollisuus yhteistyökumppaneiden kanssa, erityisesti terveystieteiden kanssa. Tätä toimintaa helpottaa myös terveystieteiden ja kaupunginsairaalan yhteinen potilastietojärjestelmä”.

Vaihtoehtoja palvelusetelin käytölle on siis olemassa ja nämä vaihtoehdot tulee tutkia, tuoda vertailtavaksi ja harkittavaksi, ennen kuin lopullisia päätöksiä palvelusetelin käytöstä voidaan tehdä.

Helsingin kaupunki on parhaillaan tekemässä koko kaupungin laajuista palvelustrategiaa, joten olisi luontevaa, ettei palvelusetelin käytöstä tehdä päätöksiä ennen kuin palvelustrategia on käsitelty ja hyväksytty. Näin päätös mahdollisesta vakinaistamisesta tehtäisiin laajemman harkinnan jälkeen, kun on pystytty ottamaan huomioon myös muut mahdolliset palvelujen järjestämistavat.

Edellä mainitut asiat ja se, ettei terveystoimen palvelusetelikoikeilusta ole vielä riittävästi tuloksia, puoltaisi korkeintaan sitä, että palvelusetelikoikeilua jatkettaisiin, mutta ei sen esittämistä vakinaistettavaksi. Terveyslautakunnan olisi tämän vuoksi tullut ottaa kielteinen kanta palvelusetelin vakinaistamiseen ja esittelijän tekemään esitykseen.”

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

Lisätiedot

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

Liitteet

1 [Terveystieteiden palvelusetelikoikeilun väliraportti](#)

Päätösehdotus

Terveyslautakunta päättäneen merkitä tiedoksi saamansa terveystieteiden palvelusetelikoikeilun väliraportin.

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

1. terveyslautakunta oikeutetaan 1.7. - 31.12.2012 välisenä aikana päättämään palvelusetelikoikeiluista 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 kevään 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 toimintana.

## Esittelijä

### Asian tausta

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 paksunsuolen 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

**Postiosoite**  
PL 6000,  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
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



Terveyskeskus käynnisti kokeilun helmikuussa 2011 palveluntuottajien ilmoittautumisella ja ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille 18.4.2011. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia oli lääkinnällisen kuntoutuksen terapeutioissa 51 terapeuttia, paksusuolentähystystutkimuksissa 15 erikoislääkärinä (toimien 4 eri yrityksessä) ja 142 hammaslääkärinä. Palveluseteleitä on tarjottu / myönnetty terapeutioihin 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 terveystaloukselle (500 000 euroa) että kaupunginhallituksen terveystaloukselle 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.

Yhteenvetona terveystalouksien palvelusetelikokeilusta voidaan todeta, että kokeilut ovat käynnistyneet hyvin ja terveystalouksien onnistunut kokeilun kohdentamisessa. Palveluntuottajia 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 seuranta.

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



14.2.2012

Tja/4

## Liitteet

1 [Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportti](#)

## Tiedoksi

Kaupunginhallitus  
Projektipäällikkö

## Päätöshistoria

### [Terveyslautakunta 24.01.2012 § 8](#)

Pöydälle 24.01.2012

HEL 2012-000357 T 06 00 00

### Päätös

Terveyslautakunta päätti muuttaen esityslistalle merkittyä työjärjestystään käsitellä seuraavaksi esityslistalla asiana numero 7 olevan palvelusetelikokeilun väliraporttia koskevan esityksen.

Terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

### Käsittely

#### [24.01.2012 Pöydälle](#)

Merkittiin, että Annikki Thodén oli kokouksessa läsnä kutsuttuna asiantuntijana tätä asiaa käsiteltäessä.

### Esittelijä

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

### Lisätiedot

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