



29.04.2013

Stj/1

## § 520

### V Palvelusetelikokeilu

Pöydälle 29.04.2013

HEL 2013-001794 T 05 00 00

### Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

### Käsittely

Vastaehdotus:

Osku Pajamäki: Päätösehdotus kohta 3) Vakinaistetaan palveluseteli palvelujen järjestämismuodoksi. ....1.1. 2014. lukien. Käytön laajentamisesta päätetään lauta- ja johtokunnissa. Varmistetaan tasa-arvoiset palvelut kaikissa sosioekonomisissa ryhmissä.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Laura Rätty

Lisätiedot

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

### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättäneen 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.

### Tiivistelmä

Kaupunginvaltuusto päätti 25.8.2010 § 183 palvelusetelikokeilusta seuraavasti:

- 1 oikeuttaa terveyslautakunnan toteuttamaan 30.6.2012 mennessä seuraavat palvelusetelikokeilut ja päättämään pilotoinnissa tarvittavista toimenpiteistä:



29.04.2013

Stj/1

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

2 oikeuttaa sosiaalilautakunnan toteuttamaan 30.6.2012 mennessä seuraavat palvelusetelikokeilut ja päättämään pilotoinnissa tarvittavista toimenpiteistä:

- lapsiperheiden kotipalvelu
- vammaisten henkilökohtainen apu
- sosiaalihuoltolain mukainen palveluasuminen alle 65-vuotiaille vammaisille henkilöille
- vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen
- lasten kerhotoiminta (lasten päivähoito)
- henkilökohtainen budjetointi (vanhusten palvelut)
- vanhusten päivätoiminta
- omaishoitajien lomitus

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

Lisäksi kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavat toivomusponnet:

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

Kaupunginhallitus päätti 30.8.2010 § 945 valtuuston päätöksen täytäntöönpanosta seuraavasti:

- 1 kehottaa terveys- ja sosiaalilautakuntia noudattamaan



- palvelusetelikokeilujen päätöksenteon järjestämisessä sekä rekisterin- ja luettelonpidossa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettua lakia (24.7.2009/569),
- 2 kehottaa terveys- ja sosiaalilautakuntia pikaisesti tekemään yhteisesti valmistellut esitykset kaupunginhallituksen käyttövaroihin vuonna 2010 varatun palvelusetelikokeilumäärärahan käytöstä,
  - 3 kehottaa 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 johtosääntömuutokseen 31.1.2012 mennessä,
  - 4 kehottaa terveyskeskusta ja sosiaalivirastoa valmistelemaan palvelusetelikokeilut yhteistyössä ja valmistelussa hyödyntämään Suomen itsenäisyyden juhlarahaston (Sitra) kuntaohjelman palvelusetelihankkeen kanssa tehtävää yhteistyötä sekä Sitran kokoamia valtakunnallisia tietoja soveltuvien osien,
  - 5 kehottaa terveyskeskusta ja sosiaalivirastoa ottamaan huomioon palvelusetelikokeilujen valmistelussa pääkaupunkiseudun muiden kuntien toteuttamat ja vireillä olevat palvelusetelihankkeet sekä tekemään pääkaupunkiseudulla yhteistyötä erityisesti tietojärjestelmäratkaisujen kehittämisessä sekä
  - 6 kehottaa terveyskeskusta ja sosiaalivirastoa kiinnittämään erityistä huomiota palvelusetelikokeilusta tiedottamiseen, jotta käyttäjät ja potentiaaliset käyttäjät tuntevat palvelujen sisällön ja ehdot.

Kaupunginvaltuusto päätti 23.5.2012 § 187 väliraporttien perusteella palvelusetelikokeilun jatkamisesta 31.12.2013 saakka. Täytäntöönpanon yhteydessä kaupunginhallitus päätti 28.5.2012 § 660 kehottaa em. vastuuvirastoja ja talous- ja suunnittelukeskusta valmistelemaan palvelusetelin käyttöä edistävän sähköisen tietojärjestelmän kehittämistä. Samalla kaupunginhallitus kehotti terveyskeskusta ja sosiaalivirastoa lisäämään palvelusetelikokeilusta tiedottamista, jotta henkilökunta, asiakkaat, potilaat ja palveluntuottajat tuntevat palvelujen sisällön ja ehdot. Lisäksi palvelusetelitoiminnan



uudesta arvioinnista ja väliraportoinnin valmistelusta tuli huolehtia 31.3.2013 mennessä.

Vuoden 2012 loppuun mennessä terveyskeskuksessa myönnettyihin palveluseteleihin on sidottu koko kokeilun aikana 6,7 miljoonaa euroa ja sosiaalivirastossa noin 1,9 miljoonaa euroa.

Palvelusetelikokeilun väliraportointi on esitelty iltakouluasiana kaupunginhallitukselle 25.2.2013 § 240.

## Esittelijä

### Palvelusetelikokeilun väliraportit

Sosiaali- ja terveyslautakunta toteaa (19.3.2013) mm., että eniten palvelusetelin käyttäjiä on tähän saakka ollut lapsiperheiden kotipalvelussa, suun terveydenhuollossa ja paksusuolen täyhystytutkimuksessa. Kaikkien pilottien käyttäjämäärät ilmenevät liitteenä olevasta väliraportista (15.2.2013), ks. luku 4, sivu 12. Suurin käyttäjämäärä on ollut suun terveydenhuollossa. Vuonna 2012 suun terveydenhuollon kaikkiaan noin 464 000 käynnistä 6 % oli palvelusetelikäyntejä eli määrällisesti noin 30 000 käyntiä. Suun terveydenhuollossa potilaita oli noin 166 000 ja noin 6 % eli 11 000 käytti palveluseteliä. Asiakastytyväisyyskyselyjen mukaan asiakkaat ja potilaat ovat olleet tyytyväisiä palvelusetelitoimintaan. Palveluseteli on ollut nopea ja joustava tapa saada palvelua ja päästä hoitoon tai tutkimukseen. Lautakunta pitää tärkeänä huolehtimista siitä, ettei palvelusetelien käyttö johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun. Myös hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on kehitettävä yksinkertaisemmaksi ja vähemmän aikaa vieväksi.

Varhaiskasvatuslautakunta (26.3.2013) on todennut mm., että 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. Lautakunta katsoo, että varhaiskasvatuksen palveluissa voidaan yhtenä muotona tarvittaessa käyttää palveluseteliä, mutta käyttöönotto edellyttää aina lautakunnan erillispäätöstä, jossa huomioidaan, ettei palvelusetelien käyttö johda palvelunsaajien välisen eriarvoisuuden kasvuun. Lautakunta pitää tärkeänä myös kustannusten ja hyötyjen tarkkaa arviointia sekä hallinnon kustannusten huomioon ottamista kokonaisuudessaan. Lisäksi lautakunta suosittaa osallistumista kuntien yhteisen palveluseteli- ja ostopalvelutietojärjestelmän kehittämistyöhön.

Lautakuntien lausunnot sisältyvät päätöshistoriaan. Väliraportit ja kirjallisuuskatsaus ovat kokonaisuudessaan liitteinä.



---

Palvelusetelitoiminnan jatko

Sekä sosiaali- ja terveyslautakunta että varhaiskasvatyslautakunta katsovat, että palvelusetelitoiminta tulee vakinaistaa yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi.

Lautakuntien antamien väliraporttien perusteella kaupunginhallitus katsoo, että palvelusetelikokeilut ovat olleet onnistuneita ja lisänneet palvelusetelilain tarkoituksen mukaisesti asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia ja siten parantaneet palvelujen saatavuutta. Palvelusetelikokeiluun valittiin hyvin erilaisia palveluja ja tuotteita, jolloin saatiin vastaavasti monipuolisia kokemuksia palvelusetelin käytöstä ja soveltuvuudesta. Palvelusetelilain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

Palveluseteli sopii hyvin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kokeilusta saatujen kokemusten mukaan palvelusetelitoimintaan valittavien palvelujen ja tuotteiden tulee olla mahdollisimman selkeitä, hyvin määriteltyjä ja tuotteistettuja. Palvelusetelin käyttövolyymin ja potentiaalisten palveluntuottajien määrän tulee olla riittävän isoja. Palveluseteli sopii palvelun tuottamistavaksi erityisesti silloin, kun omassa toiminnassa on jonoja ja on tarve nopeasti lisätä kapasiteettia.

Palvelusetelien käytön merkitys ilmenee selvimmin suun terveydenhuollossa, jossa palveluseteleitä on annettu kuukausittain lähes tuhannelle potilaalle. Palvelusetelien runsas käyttö on johtunut siitä, että tarpeen mukainen suun terveydenhuollon hoito on järjestettävä kuudessa kuukaudessa. Hoitotakuulainsäädännön määräajoissa pysymiseksi tarvitaan suun terveydenhuollossa oman toiminnan lisäksi erilaisia ostopalveluja. Suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaan on ilmoittautunut palveluntuottajina yli sata yksityishammaslääkäreitä.

Kaupunginhallitus katsoo, että palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia on tarpeen kehittää. Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Turku, Oulu ja Kouvola ovat yhteistyössä konsulttien koordinoimana tuottaneet palveluseteli- ja ostopalvelujen tietojärjestelmän määrittelyaineiston. Järjestelmäkokonaisuuden kehittämistä on tarpeen jatkaa.

Kaupunginhallitus katsoo, että onnistuneen kokeilun päätteeksi palvelusetelitoiminta tulee vakinaistaa 1.1.2014 lukien ja tehdä palvelusetelin käyttöä koskevat muutokset sosiaali- ja terveystoimen ja varhaiskasvatustoimen johtosäätöihin. Palveluseteli on yksi kunnan käytettävissä olevista palvelujen järjestämistavoista. Palvelusetelin vakinaistaminen päätösehdotuksen mukaisesti koskee siten



palvelusetelin käyttämistä jo ulkoistettujen palvelujen vaihtoehtona, niiden sijasta ja rinnalla palvelujen järjestämistapavaihtoehtona. Palvelusetelillä voi täydentää muita palvelujen järjestämistapoja, mutta palvelusetelin käyttäminen palvelun järjestämistapavaihtoehtona ei johda siihen, että omaa toimintaa ulkoistetaan ilman, että kaupunginvaltuusto on siitä päättänyt.

Kaupunginhallituksen tarkoituksena on, mikäli kaupunginvaltuusto hyväksyy päätösehdotuksen, päätöksen täytäntöönpanon yhteydessä

1 kehottaa sosiaali- ja terveyslautakuntaa ja varhaiskasvatuslautakuntaa, sosiaali- ja terveystoimistoa, varhaiskasvatusvirastoa sekä opetusvirastoa (ruotsinkielinen päivähoito) ryhtymään kaikkiin tarvittaviin toimenpiteisiin palvelusetelin vakinaistamiseksi yhdeksi ostopalvelujen järjestämisen tavaksi 1.1.2014 lukien sekä tekemään tarvittavat johtosääntömuutosesitykset kaupunginhallitukselle 20.6.2013 mennessä sekä

2 kehottaa sosiaali- ja terveystoimistoa, varhaiskasvatusvirastoa, opetusvirastoa (ruotsinkielinen päivähoito) sekä talous- ja suunnittelukeskusta valmistelemaan palvelusetelin käyttöä edistävän hallinnollisen prosessin ja siihen liittyvän sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelutietojärjestelmän kehittämistä.

Henkilöstötoimikunnan lausunto lisätään liitteeksi, kun se on saatu.

**Esittelijä**

apulaiskaupunginjohtaja  
Laura Rätty

**Lisätiedot**

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

**Liitteet**

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

**Tiedoksi; Muutoksenhaku: Kunnallisvalitus, valtuusto**

Sosiaali- ja terveyslautakunta  
Varhaiskasvatuslautakunta  
Teknisen palvelun lautakunta  
Sosiaali- ja terveystoimisto  
Varhaiskasvatusvirasto  
Talous- ja suunnittelukeskus  
Oikeuspalvelut



29.04.2013

Stj/1

## Päätöshistoria

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 päivähoidon tuottajia tai muita toimijoita. Tilanteessa 31.12.2012 tuottajia oli kolme ja asiakkaita vajaat 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



29.04.2013

Stj/1

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. Palvelueteleiden 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:





29.04.2013

Stj/1

"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. Palvelusetelien 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 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 endoskopiitutkimuksissa eli tähystystutkimuksissa
- psykiatriassa lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapioissa (yksilö-, perhe-, taide- ja ryhmäterapiat)
- lapsiperheiden kotipalvelussa
- vammaisten henkilökohtaisessa avussa
- sosiaalihuoltolain mukaisessa palveluasumisessa alle 65-vuotiaille vammaisille henkilöille
- vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa
- lasten kerhotoiminnassa (lasten päivähoito)
- henkilökohtaisessa budjetoinnissa (vanhusten palvelut)
- vanhusten päivätoiminnassa
- omaishoitajien lomituksessa

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

Lisäksi kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavat toivomusponnet:

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



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

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

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

Lautakuntien väliraporttien perusteella kaupunginvaltuusto päätti 23.5.2012, että palvelusetelikokeiluja jatketaan 31.12.2013 saakka. Kaupunginhallitus päätti täytäntöönpanon yhteydessä kehottaa sosiaali- ja terveystointia 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 palvelusetelitä 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 palvelusetelisiin. 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. Palvelusetelitä 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 tähytystutkimuksen palvelusetelikokeilussa on ollut myös paljon käyttäjiä. Vajaa puolet potilaista, joille tarjottiin palveluseteliä tähytystutkimusta varten, ottivat sen vastaan. Vuonna 2012 palveluseteliä käytti 390 potilasta paksusuolen tähytystutkimukseen. Muille tehtiin ao. tutkimus omana toimintana sisätautien poliklinikalla.

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



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

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

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

Hallinnollisten prosessien sähköistäminen

Hyväksyessään palvelusetelikokeilut kaupunginvaltuusto kehotti virastoja yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkayksikön kanssa 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 hallinnointiin haettiin ratkaisua kesän ja



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

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

Palvelusetelitoiminnan hallinnollisia prosesseja ja sähköistä asiointia kehitetään yksinkertaisemmaksi.

#### Yhteenveto

Sosiaali- ja 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.

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 terveystoimintoihin. 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 terveystoimisto katsoo, että palveluseteli tulee ottaa yhdeksi palvelujen järjestämistavaksi sosiaali- ja terveystoimistossa ja että palvelusetelitoiminta tulee vakinaistaa. Palvelusetelitoiminnassa mukana olevat tuotteet ja palvelut päätetään erikseen.

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

#### Terveysvaikutusten arviointi

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

#### 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

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





29.04.2013

Stj/1

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 Hiekkanen, johtajahammaslääkäri, puhelin: 310 42247  
seija.hiekkanen(a)hel.fi

Kaupunginhallitus 25.02.2013 § 240

HEL 2013-001794 T 05 00 00

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä saadun selvityksen tiedoksi.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Laura Rätty

Lisätiedot

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