

TERVEYSKESKUKSEN PALVELUSETELIKOKEILUT

VÄLIRAPORTTI

14.2.2012



Tekijä(t) - Författare - Author(s) Annikki Thodén, palvelusetelipilotin ohjausryhmä			
Julkaisun nimi - Publikationens titel - Title of the Publication Terveyskeskuksen palvelusetelikokeilut, väliraportti			
Julkaisija - Utgivare - Publisher Helsingin kaupungin terveystakeskus	Julkaisu-aika - Publikationsdatum Published 2012	Sivumäärä, liitteet - Sidoantal, bilagor Pages, appendices 78,11	
Sarja - Serie - Series Helsingin kaupungin terveystakeskuksen raportteja			Osanumero - Del nummer Part number 2012:9
ISSN 1459-9112	ISBN paperi - papper - paper 978-952-272-291-1	ISBN pdf 978-952-272-292-8	Kieli - Språk - Language Suomi
Tiivistelmä - Referat - Abstract <p>Helsingin kaupunginvaltuuston päätöksellä 25.8.2010 terveyslautakunta oikeutettiin käynnistämään palvelusetelin kokeilut 30.6.2012 saakka suun terveydenhuollossa, endoskopiakokeilukimpuksissa ja psykoterapiassa.</p> <p>Kaupunginvaltuuston päätöksen ja täytäntöönpanon perusteluissa todettiin, että kokeiluvaiheen aikana on tarpeen seurata ja arvioida erityisesti palvelusetelijärjestelmän toimivuutta, palvelusetelin arvon määrittelyä sekä palvelusetelin vaikutuksia asiakkaisiin, markkinoihin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin.</p> <p>Kokeilun aikaisista kokemuksista koottiin tietoa asiakkaille, palveluntuottajille ja työntekijöille tehdyillä kyselyillä sekä keräämällä tietoa kokeilun organisointiin ja toteutukseen osallistuneilta ohjausryhmän jäseniltä.</p> <p>Palvelusetelin tarkoituksena on mm. nopeuttaa hoitoon pääsyä ja lisätä potilaan valinnanvapautta antamalla hänelle mahdollisuus itse valita palveluntuottaja niistä tuottajista, jotka terveystakeskus on hyväksynyt. Terveystakeskuksen tekemän kyselytutkimuksen mukaan potilaiden kokemukset palvelusetelikokeilusta ovat olleet pääosin myönteisiä.</p> <p>Palvelusetelituottajien hyväksyminen sekä setelien sisältämän ja hoidon toteuttamiseen liittyvän tiedon välittäminen ja hallinnointi eri osapuolten välillä on tuottanut uusia työprosesseja sekä kaupungin henkilöstölle että palveluntuottajille.</p> <p>Tiedon välitykseen ja asioiden käsittelyyn tarvitaan tietoteknistä automatisointia vähentämään manuaalista rutiinityötä. Paras ratkaisu on tietojärjestelmäkokonaisuus, jolla voidaan hallinnoida palvelusetelitoimintaa tuottajaksi hakeutumisesta, setelien käyttöön ja laskutukseen. Sähköisen asioinnin avulla asiakkaat, palveluntuottajat ja kaupungin työntekijät voisivat käyttää järjestelmää. Tällainen tietojärjestelmäkokonaisuus palvelisi myös ostopalvelujen tietojenkäsittelytarpeita.</p> <p>Kokouksessaan 14.2.2012 terveyslautakunta merkitsi tiedoksi saamansa terveystakeskuksen palvelusetelikokeilun väliraportin. Samalla terveyslautakunta päätti hyväksyä väliraportin toimenpide-ehdotukset kaupunginhallitukselle esitettäväksi.</p> <p>Kaupunginvaltuusto päätti kokouksessaan 23.5.2012 kaupunginhallituksen 16.5.2012 tekemän ehdotuksen mukaisesti merkitä terveyslautakunnan palvelusetelikokeilun väliraportin tiedoksi. Samalla kaupunginvaltuusto päätti oikeuttaa terveyslautakunnan 1.7.2012 - 31.12.2013 jatkamaan 25.8.2010 § 183 päätettyjä palvelusetelikokeiluja. Palvelusetelikokeiluja ei näin ollen vielä vakinaistettu, vaan kokeilu jatkuu 31.12.2013 saakka ja palvelusetelitoimintaa arvioidaan edelleen ja valmistellaan uusi väliraportti 31.3.2013 mennessä.</p>			
Avainsanat - Nyckelord - Key words palveluseteli, endoskopia, psykoterapia, suun terveydenhuolto, sähköinen asiointi, ostopalvelu			
Hinta Pris Price		Julkaisumuoto Publikationsform Publishing form	painettu, internet

SISÄLTÖ

1. TIIVISTELMÄ.....	1
2. JOHDANTO	3
3. UUDEN PALVELUSETELILAINSÄÄDÄNNÖN KESKEINEN SISÄLTÖ	6
3.1 Palveluseteli sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistapana ja sen vaikutukset kunnan henkilökuntaan	6
3.2 Palveluntuottajien hyväksyminen	6
3.3 Palvelusetelin arvon määräytyminen ja vaikutukset kuntatalouteen.....	7
3.4 Asiakkaan asema	8
3.5 Henkilötietojen suoja	8
4. PALVELUSETELIKOKEILUT TERVEYSKESKUKSESSA.....	10
4.1 Palvelusetelitoiminnan käynnistyminen	10
4.2 Tiedottaminen	12
4.3 Palvelusetelin kustannukset	12
4.4 Palvelusetelitoimintaan liittyvä hallinnollinen työ	13
4.5 Yhteenveto	14
5. PALVELUSETELIPROSESSIN TIETOJÄRJESTELMIEN NYKYTILANNE 16	
5.1 Tietojenkäsittelyn prosessin nykytila	16
5.1.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja tuottajien hyväksyntä	17
5.1.2 Palveluntuottajia koskevien tietojen välittäminen asiakkaille ja tietojen ylläpitäminen	17
5.1.3 Palvelusetelin myöntäminen, luominen ja käyttäminen.....	17
5.1.4 Tutkimuksen / hoidon toteuttamisen kannalta välttämättömän potilasta koskevan tiedon välittäminen palvelun tarjoajan (kunnan) ja palveluntuottajan välillä sekä maksuliikenteen hoitaminen	18
5.2 Tietojenkäsittelyn nykytilan ongelmat	18
5.3 Tietojenkäsittelyn tavoitetila	19
5.4 Palvelusetelijärjestelmän toteuttamiseen liittyvät haasteet.....	21
5.4.1 Palveluseteliprosesseihin liittyvät tietojen siirrot	21
5.4.2 Tietosuoja ja tietoturva.....	21
5.4.3 Helsingin sähköisen asiointin alusta	21
5.4.4 Valmiin järjestelmäratkaisun puute	21

6. HELSINGIN ETENEMINEN SÄHKÖISTEN TIETOJÄRJESTELMÄRATKAISUJEN OSALTA.....	22
6.1 Koordinaatioryhmä ja resursointi.....	22
6.2 Helsingin omat tietotekniset toteutukset palveluseteliin liittyen 2011 ..	23
6.2.1 Tuottajaksi hakeutumisen toteutus sähköisenä asiointina	23
6.2.2 Suun terveydenhuollon tuottajatietojen ja -kustannusten vertailusovellus.....	23
7. YHTEISTYÖ MUIDEN KAUPUNKIEN KANSSA.....	25
7.1 Yhteisen toteutuksen edut, haitat ja haasteet.....	25
7.2 Yhteistyö palvelusetelien ja ostopalvelujen edellyttämiä tietojärjestelmäratkaisuja koskien.....	26
8. KYSELYT PALVELUSETELIASIAKKAILLE, PALVELUNTUOTTAJILLE JA HENKILÖKUNNALLE.....	28
8.1 Asiakaskyselyt.....	28
8.1.1 Asiakaskysely psykoterapiapotilaille	28
8.1.2 Asiakaskysely paksusuolentähystyspotilaille	28
8.1.3 Asiakaskysely suun terveydenhuollon potilaille	30
8.1.4 Palveluntuottajien kyselyt	31
8.1.5 Henkilökunnan kyselyt	32
8.1.6 Yhteenveto kyselyistä	34
9. YHTEENVETO PALVELUSETELIKOKEILUSTA JA JATKOTOIMENPITEET.....	35
LIITTEET	
LIITE 1. Saate asiakaskyselyyn	38
LIITE 2. Asiakaskysely, psykiatria	39
LIITE 3. Asiakaskysely, kaupunginsairaala	42
LIITE 4. Asiakaskysely, suun terveydenhuolto	45
LIITE 5. Palveluntuottajien kysely.....	48
LIITE 6. Henkilökunnan kysely	50
LIITE 7. Asiakaskyselyn tulokset, psykiatria.....	52
LIITE 8. Asiakaskyselyn tulokset, kaupunginsairaala	57
LIITE 9. Asiakaskyselyn tulokset, suun terveydenhuolto.....	62
LIITE 10. Palveluntuottajien kyselyn tulokset	67
LIITE 11. Henkilökunnan kyselyn tulokset.....	71

1. TIIVISTELMÄ

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

Terveystieteiden keskus käynnisti koikeilun helmikuussa 2011 palveluntuottajien ilmoittautumisella ja ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille 18.4.2011. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia oli lääkinällisen 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.

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

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

Terveystieteiden keskus kannatti palvelusetelitoiminnan vakinaistamista yhtenä terveydenhuollon palvelujen järjestämistapana. Väliraportin perusteella palvelusetelikoikeilun ohjausryhmä esitti seuraavat konkreettiset jatkotoimenpide-ehdotukset:

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.

2. JOHDANTO

Kaupunginhallitus päätti 22.6.2009 § 783 kaupunginvaltuuston 29.4.2009 hyväksymän strategiaohjelman täytäntöönpanosta ja kehotti terveyskeskusta valmistelemaan yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen, sosiaaliviraston, hankintakeskuksen ja hallintokeskuksenoikeuspalvelujen kanssa selvityksen palvelusetelin käytön laajentamisesta tammikuun 2010 loppuun mennessä.

Palvelusetelin käytön laajentamista varten perustettiin työryhmä, johon kuuluivat johtajahammaslääkäri Seija Hiekkasen terveyskeskuksesta (pj) ja jäsenenä johtava asiantuntija Mauno Rönkkö sosiaalivirastosta, palvelupäällikkö Anne Brax hankintakeskuksesta, asiamies Kaisa Mäkinen hallintokeskuksen oikeuspalveluista ja erityissuunnittelija Katja Rimpilä talous- ja suunnittelukeskuksesta. Työryhmän sihteerinä toimi hallintolakimies Joni Komulainen terveyskeskuksesta.

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

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

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

Lisäksi kaupunginvaltuusto oli hyväksynyt seuraavat toivomusponnet:

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

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

Päätöksessään kaupunginvaltuusto kehotti terveys- ja sosiaalilautakuntia noudattamaan palvelusetelikokeilujen päätöksenteon järjestämisessä sekä rekiste-

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

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

Kaupunginvaltuuston johtopäätösten ja 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

Samalla terveyslautakunta päätti vahvistaa palvelusetelien hinnat seuraavasti:

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

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

- palveluseteli suun terveydenhuollon palvelua varten hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarpeelliseksi määriteltujen toimenpiteiden yhteenlaskettu hinta, joka lasketaan oman toiminnan vuoden 2009 vastaavien toimenpiteiden yhteenlasketuista nettokustannuksista - 10 % pyöristettynä lähimpään euroon.

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

rapiaseteli 12 kuukautta setelin myöntämisestä lukien. Edelleen lautakunta päätti, että psykoterapian palveluntuottajia otetaan palveluntuottajalistoilta jatkuvasti ja kolonoskopia- sekä suun terveydenhuollon palveluntuottajia kuuden kuukauden välein.

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

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

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

3. UUDEN PALVELUSETELILAINSÄÄDÄNNÖN KESKEINEN SISÄLTÖ

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät: hoitamalla toiminnan itse;

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

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

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

3.2 Palveluntuottajien hyväksyminen

Kunta hyväksyy ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunta voi **joko hyväksyä kaikki hyväksymisedellytykset täyttävät palveluntuottajat tai rajoit-**

taa palveluntuottajien määrää kilpailuttamalla palveluntuottajat julkisista hankinnoista annetun lain mukaisesti esimerkiksi laadullisilla perusteilla.

Osa palveluntuottajien hyväksymisen edellytyksistä on lakisääteisiä. Näitä ovat

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

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

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

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

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

3.3 Palvelusetelin arvon määräytyminen ja vaikutukset kuntatalouteen

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

Palvelusetelilain mukaan kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo siten, että se on **asiakkaan kannalta kohtuullinen**. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuu-osuus. Asiakasmaksulaissa asiakkaalle maksuttomaksi säädettyjen palvelujen osalta omavastuuta ei saa olla.

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

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

3.4 Asiakkaan asema

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

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

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

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

3.5 Henkilötietojen suoja

Palvelusetelilaissa on nimenomaisesti säädetty siitä, **että kunta on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä**. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä sääde-

tään. Tämä tarkoittaa mm. sitä, että kunta viimekädessä kantaa rekisterinpidosta koituvan vastuun.

Kunnan toimiessa rekisterinpitäjänä **palveluntuottajan toiminnassa syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja ja muodostavat loogisen osan kunnan kyseisen palvelun asiakas- tai potilasrekisteristä.** Asiakirjat tulee pitää erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista. Asiakirjat ovat myös julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen asiakirjoja. Asiakirjojen luovuttamisesta päättää kunta.

4. PALVELUSETELIKOKEILUT TERVEYSKESKUKSESSA

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

Ohjausryhmän jäseniksi toimitusjohtaja nimesi seuraavat henkilöt (sulkeissa varahenkilöt):

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

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

4.1 Palvelusetelitoiminnan käynnistyminen

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

Hakemuksia tuli runsaasti: suun terveydenhuoltoon noin 100, tähystystutkimuksiin noin 20 ja psykiatriaan samoin parikymmentä. Hakemusten läpikäynti ja

työstäminen toteutettiin maaliskuun aikana pääosin toiminnan asiantuntijoina. Terveyskeskuksen hankintapäällikkö ja hankintakeskuksen asiantuntijat olivat käytävissä ja konsultoitavissa, mutta palveluntuottajien todistusten ja dokumenttien tarkistuksen hoitivat osastojen palvelusetelikoikeilujen yhteyshenkilöt (ylilääkärit Aimolahti, Hinttala ja Johansson). Lainopillisena asiantuntijana koko kokeilun ajan on toiminut hallintoläkämies Joni Komulainen, jonka asiantuntemus mm. hankinta-, palveluseteli- ja potilasasiakirjalainsäädännöstä on ollut erittäin tärkeää.

Potilaille tarjottiin ensimmäiset palvelusetelit suun terveydenhuollossa 18.4.2011, kaupungin sairaalassa ja psykiatriassa touko-kesäkuun vaihteessa. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyt palveluntuottajat ja potilaille tarjottu palvelusetelitä oli seuraavasti:

Taulukko 1. Palveluntuottajat ja palvelusetelin käyttäjät, palvelusetelikokeilun tilanne 31.12.2011

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

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

4.2 Tiedottaminen

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

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

4.3 Palvelusetelin kustannukset

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

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

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

palveluseteli myönnetään kahdeksi vuodeksi, on terapiakertojen määrä kaksinkertainen.

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

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

4.4 Palvelusetelitoimintaan liittyvä hallinnollinen työ

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

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

Ostopalveluyksikön hammaslääkäreiden työaika kuluu palvelusetelipilotin hallintointiin yhteensä yhden kokopäiväisen hammaslääkärin työpanoksen verran. Hammaslääkärit neuvovat palvelusetelihakemateriaalin lähettämiseen, suun terveydenhuollon omia hammaslääkäreitä, potilaita ja yhteistyökumppaneita mm. sosiaalivirastossa sekä huolehtivat ajantasaisesta tiedottamisesta. Hammaslääkäreiden hammaslääketieteellistä asiantuntemusta tarvitaan myös epäselvissä laskutus- ja kirjaamisasioissa.

Palvelusetelihammaslääkäreiden ilmoittautumis- ja hyväksymisprosessi työllistää kausiluontoisesti koko ostopalveluyksikköä huomattavasti. Palvelusetelipilottiin liittyvä kehittämistyö mm. prosessin sähköistämiseksi on tärkeä osa työtä pilottivaiheessa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että palvelusetelipilottiin liittyvään hallinnointiin käytetään suun terveydenhuollon ostopalveluyksikössä viiden kokopäivätoimisen hammashoitajan ja yhden kokopäivätoimisen hammaslääkärin työpanos.

Kaupunginsairaalassa hallinnointityöt ovat myös lisääntyneet. Vaihtoehtona palvelusetelitoiminnalle voidaan tähystystutkimuksissa harkita oman toiminnan virka-aikaista lisäämistä. Kaupunginsairaalassa on arvioitu, että kliinisen lisätyön ja palvelusetelitoiminnan kustannuksilla voitaisiin saada 2 uutta skopiatii-miä (tiimi = gastroenteologi ja yksi sairaanhoitaja). Oman toiminnan etuna on terveyskeskuksen hoitokäytänteiden parempi tuntemus sekä luontevampi yhteistyö- ja konsultointimahdollisuus yhteistyökumppaneiden kanssa, erityisesti terveyskeskuslääkäreiden kanssa. Tätä toimintaa helpottaa myös terveysasemien ja kaupunginsairaalan yhteinen potilastietojärjestelmä. Tällä hetkellä kaupunginsairaala arkistoi paperiset palveluntuottajien hoitopalautteet ja siirtää osan tiedoista terveyskeskuksen omaan sähköiseen potilastietotietojärjestelmään.

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

4.5 Yhteenveto

Palvelusetelikokeilujen haasteellisimpia ja vaativimpia työvaiheita ovat olleet.

- kriteereitten luominen sekä loppukevään ja kesän aikana sähköisen lomakkeen synnyttäminen Helsingin sähköisen asioinnin alustalle,
- hyväksymiskriteereitten täyttymisen todentaminen ja tarkastaminen,
- viestinnän ja asiakkaitten tiedotuksen järjestäminen selkeäksi ja järkeväksi kokonaisuudeksi sekä muuttuvan tiedon päivittäminen
- laskurin luominen palveluntuottajien vertailuun,
- palveluseteliin liittyvä jälkityö (laskutuksen tarkistus, tilastointi, laadun valvonta ja neuvonta) sekä

- palvelusetelilainsäädännön edellyttämä rekisterinpitovelvollisuus: palvelusetelitoiminnan avulla järjestetyn toiminnan potilaskohtaisen dokumentaation siirtäminen ja kirjaaminen terveystieteiden potilastietojärjestelmiin.

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

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

5. PALVELUSETELIPROSESSIN TIETOJÄRJESTELMIEN NYKYTILANNE

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

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

5.1 Tietojenkäsittelyn prosessin nykytila

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

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

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

5.1.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja tuottajien hyväksyntä

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

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

5.1.2 Palveluntuottajia koskevien tietojen välittäminen asiakkaille ja tietojen ylläpitäminen

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

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

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

5.1.3 Palvelusetelin myöntäminen, luominen ja käyttäminen

Terveystietokeskuksen terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö (lääkäri tai hammaslääkäri) myöntää potilaalle palvelusetelin ja kirjaa seteliin liittyvät tiedot terveystietokeskuksen potilastietojärjestelmään, josta tulostetaan asiakkaalle ja hoi-

don toteuttavalle lääkärille palvelusetelin kattaman hoidon tiedot sekä toteutettavan hoidon kannalta välttämätön potilastieto. Palvelusetelin saanut potilas valitsee kumman vaihtoehdon hän käyttää (kunnan oman toiminnan tai jonkun hyväksytyistä palveluntuottajista). Palvelusetelin käyttäjä varaa ajan valitsemaltaan yksityiseltä hammaslääkäriltä / lääkäriltä, jolloin heidän välilleen syntyy hoito- ja asiakassuhde. Sekä setelin käyttäjän että toteuttavan palveluntuottajan vastuulla on seurata setelin arvon tilannetta hoitokokonaisuuden edessä.

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

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

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

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

5.2 Tietojenkäsittelyn nykytilan ongelmat

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

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

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

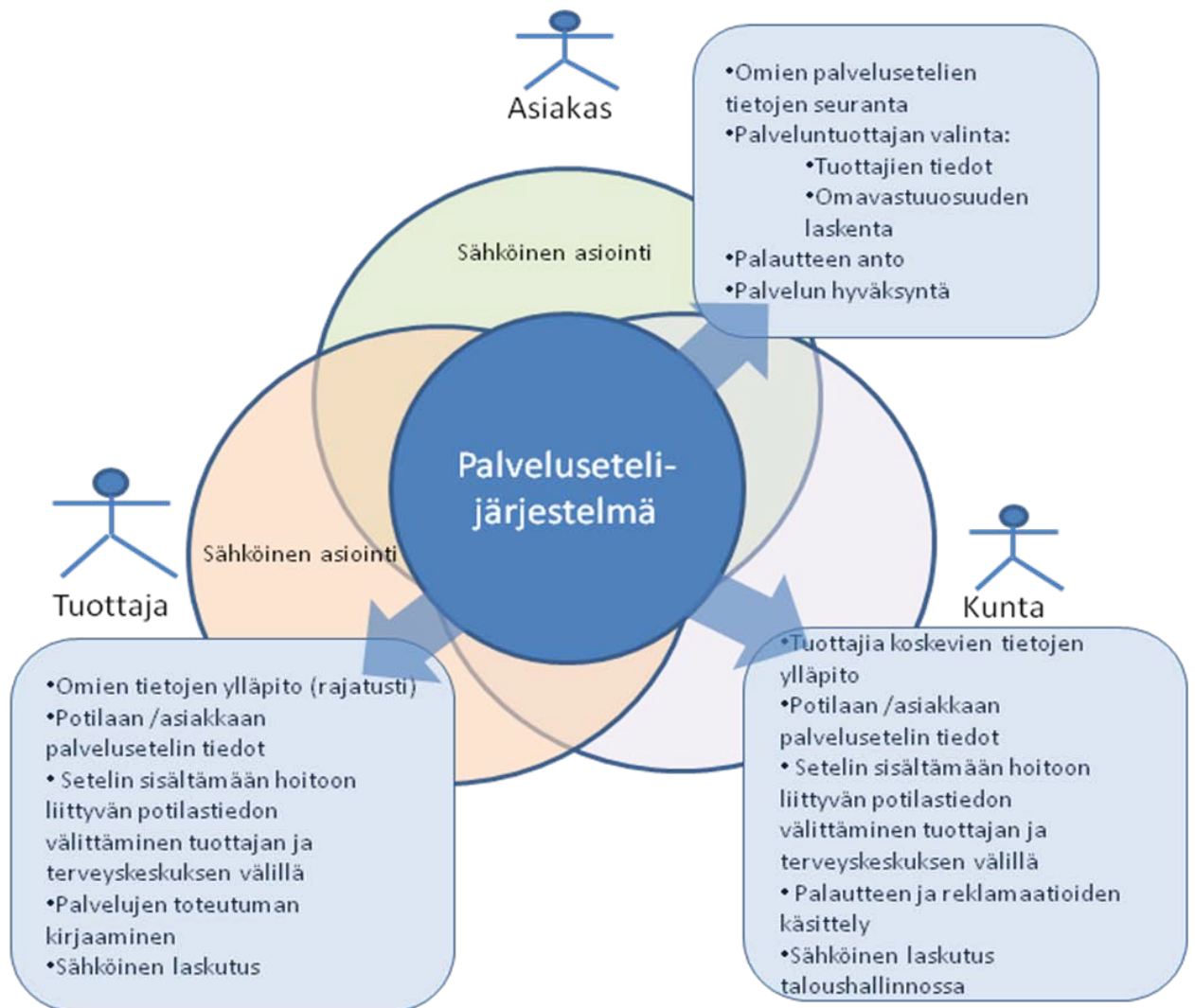
Setelin myöntämiseen ja sisältöön liittyvä tieto tuotetaan terveyskeskuksen asiakas- ja potilastietojärjestelmissä, joista ko. tieto tulostetaan ja toimitetaan muille osapuolille. Palvelun toteutukseen liittyen yritykset toimittavat tietoa kunnan laskutusta hoitavaan yksikköön sekä palvelusetelin myöntäneelle taholle toteutuksen sisältöön liittyen. Yritykset toimittavat nämä tiedot postitse terveyskeskukselle.

5.3 Tietojenkäsittelyn tavoitela

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

Tietojärjestelmäratkaisu tulee toteuttaa siten, että osapuolet voivat laillisesti ja tietoturvasestisesti käyttää järjestelmää sähköisen asioinnin kautta.

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



Kuva 1: Tietojärjestelmän hallinnoimat tiedot ja prosessit

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

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

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

5.4 Palvelusetelijärjestelmän toteuttamiseen liittyvät haasteet

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

5.4.1 Palveluseteliprosesseihin liittyvät tietojen siirrot

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

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

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

5.4.2 Tietosuoja ja tietoturva

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

5.4.3 Helsingin sähköisen asiainnin alusta

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

5.4.4 Valmiin järjestelmäratkaisun puute

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

6. HELSINGIN ETENEMINEN SÄHKÖISTEN TIETOJÄRJESTELMÄRATKAISUJEN OSALTA

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

6.1 Koordinaatioryhmä ja resursointi

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

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

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

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

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

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

6.2 Helsingin omat tietotekniset toteutukset palveluseteliin liittyen 2011

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

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

6.2.1 Tuottajaksi hakeutumisen toteutus sähköisenä asiointina

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

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

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

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

6.2.2 Suun terveydenhuollon tuottajatietojen ja -kustannusten vertailusovellus

Suun terveydenhuollossa potilaan hammaskohtaisesta hoitosuunnitelmasta (=palvelusetelin sisältö), tuottajien tiedoista, hinnoista, palvelusetelin arvoista, omavastuuosuuksista jne. muodostuu monimutkainen tietomassa, jonka periaatteiden ymmärtäminen on edellytys sille, että potilas pystyy vertaamaan ja valitsemaan palvelun tuottajan. Tietomassa on logiikaltaan niin monimutkainen ja kooltaan niin suuri, että esim. tietojen tulostaminen luettavassa muodossa on mahdotonta. Potilaan kannalta kokonaisuuden hahmottamista hankaloittaa lisäksi se, että joskus toteuma poikkeaa suunnitellusta hoitosuunnitelmasta ja etukäteen tehty hintavertailu ei pidäkään paikkaansa.

Pilottitoiminnan käynnistämisen aikaan keväällä 2011 tuottajien tietojen ja hintavertailua varten toteutettiin tietohallinnon, viestinnän ja suun terveydenhuollon

asiantuntijoiden yhteistyöllä Excel-taulukkolaskentaohjelmalla väliaikainen vertailulaskuri Internetiin. Laskurin käytön ongelmia olivat mm. tiedoston suuresta koosta johtuva ja Excel-ohjelman ominaisuuksista johtuva käytön kankeus sekä tietojen ylläpitämisen hallinnointi. Rajoittavana tekijänä koettiin myös se, että laskurin käyttö vaati Microsoftin Excel 2007 -ohjelman toimiakseen oikein.

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

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

7. YHTEISTYÖ MUIDEN KAUPUNKIEN KANSSA

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

7.1 Yhteisen toteutuksen edut, haitat ja haasteet

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

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

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

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

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

7.2 Yhteistyö palvelusetelien ja ostopalvelujen edellyttämiä tietojärjestelmäratkaisuja koskien

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

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

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

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

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

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

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

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

Yhteistyötä valvoo ohjausryhmä ja työskentelyä käytännössä koordinoi hanke-ryhmä. Sopijaosapuolet toteuttivat syyskuussa 2011 yhteisen kilpailutuksen,

jolla haettiin hankkeen tehtäviin tarvittavan konsulttityön toteuttajaa. Tarjouskilpailun tuloksena valittiin työn toteuttajaksi CapGemini.

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

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

8. KYSELYT PALVELUSETELIASIAKKAILE, PALVELUNTUOTTAJILLE JA HENKILÖKUNNALLE

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

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

Saatekirje, kyselylomakkeet sekä kyselyn yhteenvetoraportit ovat tämän raportin liitteinä. Osassa kysymyksissä vastaaja voi vastata useampaan vaihtoehtoon.

8.1 Asiakaskyselyt

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

8.1.1 Asiakaskysely psykoterapiapotilaille

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

8.1.2 Asiakaskysely paksusuolentähystyspotilaille

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

vaan oli tullut tähystystutkimukseen kaupunginsairaalaan. Vastaajista 48 % oli käyttänyt palvelusetelin tähystystutkimukseen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.3 Asiakaskysely suun terveydenhuollon potilaille

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.4 Palveluntuottajien kyselyt

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

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

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

Palveluntuottajaksi hakeutumiseen liittyvää informaatiota (kirjalliset tiedotteet ja Internet) vastaajat pitivät erittäin hyvänä (6 %), hyvänä (65 %), huonona (27 %) ja erittäin huonona (1 %). Vastaajat olivat mielestään saaneet terveyskeskuksesta lisätietoa palveluntuottajaksi hakeutumisesta erittäin hyvin (12 %), hyvin (69 %), huonosti (15 %) ja erittäin huonosti (0 %).

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

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

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

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

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

8.1.5 Henkilökunnan kyselyt

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

Kysyttäessä lääkäreiltä ja hammaslääkäreiltä, millä kriteereillä olet valinnut ne potilaat, joille on tarjottu palveluseteli, yleisin syy oli oman toiminnan pitkä odotusaika (82 %) ja hoidon tai tutkimuksen saatavuuden nopeus (80 %). Myös hoidon tai tutkimuksen vaivattomuus potilaalle (40 %), selkeä ongelman asettelu hoitosuunnitelmassa (27 %) ja potilaan valinnan vapauden lisääminen (21 %) sekä oman toiminnan rajoitukset (18 %) oli mainittu perusteluina palvelusetelin tarjoamiseen.

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

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

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

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

Kysyttäessä henkilökunnalta, miten palvelusetelitoimintaa tulisi kehittää, saatiin monia vastauksia ja kommentteja. Henkilökunta esitti sähköisiä palveluja helpottamaan kirjaamista, tilastointia, laskutusta ja toiminnan seuranta. Ehdotuksena tuli myös, että potilaiden informointia tulisi kehittää, koska palvelusetelitoiminta uutena järjestämismuutoksena on vielä uusi ja osittain monimutkainen

erityisesti suun terveydenhuollossa, jossa toimenpiteitten määrä ja hintavaihtelu ovat suuria.

8.1.6 Yhteenveto kyselyistä

Yhteenvetona eri kyselyistä voidaan todeta niiden tuoneen runsaasti lisätietoa palvelusetelin käytöstä niin potilaitten, palveluntuottajien kuin henkilökunnankin kannalta. Palvelusetelilainsäädäntöä ja -toimintaa tunnetaan vielä suhteellisen vähän. Kaikkien tahojen informoiminen ja tiedon lisääminen on jatkossa tärkeää. Palvelusetelin käyttäminen edellyttää aina toimijuutta eli potilaan tai asiakkaan pitää osata käyttää valinnanvapauttaan ja se voi olla vaikeaa osalle potilaista. Palvelusetelin käyttäminen on ainakin alkuvaiheessa henkilökuntaa työllistävä ja siitä syystä toiminnan jatkuessa on tärkeää jatkaa sähköisten järjestelmien kehittämistä.

9. YHTEENVETO PALVELUSETELIKOKEILUSTA JA JATKO-TOIMENPITEET

Terveyskeskus käynnisti kokeilun helmikuussa 2011 palveluntuottajien ilmoittautumisella ja ensimmäiset palvelusetelit tarjottiin potilaille 18.4.2011. Vuoden 2011 loppuun mennessä hyväksytyjä palveluntuottajia oli lääkinnällisen kuntoutuksen terapeutoissa 51 terapeuttia, paksusuolentähystystutkimuksissa 15 erikoislääkärinä (toimien 4 eri yrityksessä) ja 142 hammaslääkärinä. Palveluseteleitä on tarjottu / myönnetty terapeutoihin 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 -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. Yhteenvetona eri kyselyistä voidaan todeta niitten tuoneen runsaasti lisätietoa palvelusetelin käytöstä niin potilaitten, palveluntuottajien kuin henkilökunnankin kannalta. Palvelusetelilainsäädäntöä ja -toimintaa tunnetaan vielä suhteellisen vähän. Kaikkien tahojen informoiminen ja tiedon lisääminen on jatkossa tärkeää. Palvelusetelin käyttäminen edellyttää aina toimijuutta eli potilaan tulee osata käyttää valinnanvapauttaan. Se voi olla vaikeaa osalle potilaista. Palvelusetelin käyttäminen on ainakin alkuvaiheessa henkilökuntaa työllistävä ja siitä syystä toiminnan jatkuessa on tärkeää jatkaa sähköisten järjestelmien kehittämistä.

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

laatimista, ainakin jonkinasteista tuotteistusta, markkinatilanteen kartoitusta ja toiminnan systemaattista seuranta.

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

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

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

Väliraportin esitettiin seuraavat konkreettiset jatkotoimenpide-ehdotukset:

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

LÄHTEET

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

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

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

LIITTEET

- Liite 1 Saate asiakaskyselyyn
- Liite 2 Asiakaskysely, psykiatria
- Liite 3 Asiakaskysely, kaupunginsairaala
- Liite 4 Asiakaskysely, suun terveydenhuolto
- Liite 5 Palveluntuottajien kysely
- Liite 6 Henkilökunnan kysely
- Liite 7 Asiakaskyselyn tulokset, psykiatria
- Liite 8 Asiakaskyselyn tulokset, kaupunginsairaala
- Liite 9 Asiakaskyselyn tulokset, suun terveydenhuolto
- Liite 10 Palveluntuottajien kyselyn tulokset
- Liite 11 Henkilökunnan kyselyn tulokset

LIITTEET

LIITE 1. Saate asiakaskyselyyn

Arvoisa vastaanottaja

Helsingin terveystieteiden keskuksessa kokeillaan palveluseteliä ajalla 15.4.2011 – 30.6.2012.

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

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Terveystieteiden keskuksen tutkimustoiminnan koordinaatioryhmä on antanut luvan kyselyn tekemiseen.

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

Vastauksenne on meille erittäin tärkeä palvelusetelitoiminnan jatkotoimenpiteitä suunniteltaessa.

Lisätietoja kyselystä antaa tarvittaessa projektipäällikkö Annikki Thodén puh. 310 42610 tai sähköpostilla annikki.thoden@hel.fi.

Helsingissä 1. joulukuuta 2011

Matti Toivola

toimitusjohtaja

LIITE 2. Asiakaskysely, psykiatria

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

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

1. Taustatiedot

Sukupuoli nainen mies

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

2. Käyttikö saamaanne palveluseteliä lääkinällisen kuntoutuksen psykoterapiassa?

Kyllä En

Mikäli vastasitte Kyllä, siirtykää suoraan kysymykseen 6.

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

3. Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä?

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

4. Missä terveystieteiden palveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

5. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

Vastatkaa kysymyksiin 6 – 16 vain mikäli käyttitte palveluseteliä.

6. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta?

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

7. Millä perusteella valitsitte terapeutin?

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

8. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

9. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?

- erittäin hyvin
- hyvin
- jonkin verran
- en lainkaan

10. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

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

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

12. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne hoitopaikkaan / yksityiseen terapeuttiin?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- tyytymätön
- erittäin tyytymätön

13. Omavastuuosuuden

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

14. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

15. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?**16. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?**

Kiitos vastauksestanne!

LIITE 3. Asiakaskysely, kaupunginsairaala

1. Taustatiedot

Sukupuoli nainen mies

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

2. Otitteko vastaan tähytystutkimusta varten tarjotun palvelusetelin?

Kyllä Ei

Mikäli vastasitte Kyllä, siirtykää suoraan kysymykseen 6.

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

3. Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä?

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

4. Missä terveystalveissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

5. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

Vastatkaa kysymyksiin 6 – 16 vain mikäli käytitte palveluseteliä.

6. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta?

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

7. Millä perusteella valitsitte tutkimuspaikan / lääkärin?

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

8. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

9. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?

- erittäin hyvin
- hyvin
- jonkin verran
- en lainkaan

10. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

11. Mitä puutteita oli palvelusetelitoiminnassa?

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

12. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne tutkimuspaikkaan / yksityislääkäriin?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- tyytymätön
- erittäin tyytymätön

13. Omavastuuosuuden

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

14. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

15. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?**16. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?**

Kiitos vastauksestanne!

LIITE 4. Asiakaskysely, suun terveydenhuolto

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

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

1. Taustatiedot

Sukupuoli nainen mies

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

2. Sain suun terveydenhuollon palvelusetelin

Haartmanin tai Ruskeasuon päivystyksestä muusta hammashoitolasta

3. Käyttikö suun terveydenhuollossa saamaanne palveluseteliä?

Kyllä En

Mikäli vastasitte Kyllä, siirtykää suoraan kysymykseen 7.

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

4. Miksi ette käyttäneet saamaanne palveluseteliä?

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

5. Missä terveystieteiden keskuksissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

6. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

Vastatkaa kysymyksiin 7 – 17 vain mikäli käytitte palveluseteliä.

7. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

8. Millä perusteella valitsitte yksityishammaslääkärin?

(voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

9. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

10. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?

- erittäin hyvin
- hyvin
- jonkin verran
- en lainkaan

11. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

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

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

13. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne yksityishammaslääkäriin?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- tyytymätön
- erittäin tyytymätön

14. Omavastuusuuden

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

15. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

16. Missä terveystalveissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?**17. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?**

Kiitos vastauksestanne!

LIITE 5. Palveluntuottajien kysely

Kysely palveluntuottajille

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

Teidät on hyväksytty palvelusetelituottajaksi Helsingin terveystieteiden keskuksessa palvelusetelikokeilun ajaksi. (Rasti ruutuun vaihtoehdot on pakollisia)

1. Olen palveluntuottajana

- suun terveydenhuollossa
- tähtystutkimuksissa
- psykoterapiassa

2. Toimitteko (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

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

3. Miten tunnette palvelusetelilainsäädännön sisällön?

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

4. Palveluseteli on toimiva tapa järjestää kunnallisia terveystieteiden palveluja

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

5. Mistä saitte tiedon palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta? (voitte valita yhden tai useamman vaihto-ehdon)

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

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

- erittäin hyvää
- hyvää
- huonoa
- erittäin huonoa

7. Kuinka hyvin saitte terveyskeskuksesta tarvittaessa lisätietoja palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta?

- erittäin hyvin
- hyvin
- huonosti
- erittäin huonosti

8. Miten palveluntuottajaksi hakeutuminen sujui?

- erittäin helposti
- helposti
- vaikeasti
- erittäin vaikeasti

9. Pidätkö palvelusetelitoimintaa selkeänä yrittäjälle?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

10. Mitä puutteita / vaikeuksia oli palvelusetelitoimintaan hakeutumisessa?

11. Mitä puutteita / vaikeuksia on käytännön palvelusetelitoiminnassa?

12. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi mielestänne kehittää?

13. Onko palveluseteli lisännyt tuottamienne palvelujen kysyntää?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

14. Onko palveluseteli parantanut liiketoimintanne kannattavuutta?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

15. Suositteisitko palvelusetelitoimintaa muille palveluntuottajille?

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

Kiitos vastauksestanne!

LIITE 6. Henkilökunnan kysely

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

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

1. Työskentelen kaupunginsairaalassa

- psykiatriassa
- suun terveydenhuollossa

2. Olen

- lääkäri
- hammaslääkäri
- suuhygienisti, hammashoitaja
- sairaanhoitaja, osastonhoitaja
- osastosihteeri, toimistos sihteeri
- muu, mikä _____

Kysymykset 3 ja 4 on suunnattu lääkäreille / hammaslääkäreille:

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

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

4. Kuinka monta palveluseteliä olet tarjonnut / tehnyt potilaalle?

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

5. Kuinka hyvin tunsit palvelusetelitoiminnan palvelusetelikokeilun alkaessa?

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

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

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

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

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

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

- enemmän ____
- vähemmän minuuttia annettua palveluseteliä kohden ____

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

- enemmän ____
- vähemmän ____

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

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

11. Mitkä ovat palvelusetelitoiminnan kielteiset piirteet ja heikkoudet?

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

12. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi mielestäsi kehittää?


Kiitos vastauksestasi!


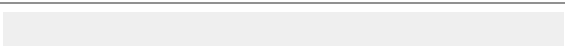
LIITE 7. Asiakaskyselyn tulokset, psykiatria

Yhteenvetoraportti

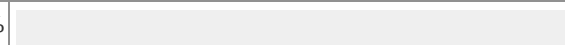
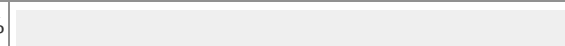
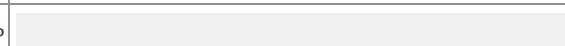


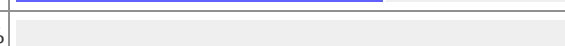
N=3

Julkaistu: 7.12.2011


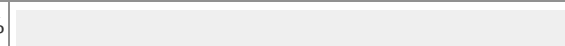
 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat
Sukupuoli

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nainen	3	100,00%					
2.	Mies	0	0,00%					
	Yhteensä	3	100%					

Ikä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 20 v	0	0,00%					
2.	20-30 v	0	0,00%					
3.	31-40 v	0	0,00%					
4.	41-50 v	1	33,33%					
5.	51-60 v	2	66,67%					
6.	yli 60 v	0	0,00%					
	Yhteensä	3	100%					

2. Käytitkö samaanne palveluseteliä lääkinnällisen kuntoutuksen psykoterapiassa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	3	100,00%					
2.	Ei	0	0,00%					
	Yhteensä	3	100%					

3. Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Halusin pysyä terveyskeskuksen potilaana	0	0,00%					
2.	Palvelusetelin omavastuuosuus oli minulle liian kallis	0	0,00%					
3.	En löytänyt mieleistäni palveluntuottajaa hyväksytyjen listalta	0	0,00%					
4.	Muu syy, mikä	0	0,00%					
	Yhteensä	0	100%					

4. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

5. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

6. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Halusin enemmän vaihtoehtoja terapeutin valinnassa	0	0,00%					
2.	Löysin edullisen vaihtoehdon tarvitsemalleni terapialle	0	0,00%					
3.	Halusin kokeilla palveluseteliä	0	0,00%					
4.	Muu syy, mikä	3	100,00%					
	Yhteensä							

7. Millä perusteella valitsitte terapeutin? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Osoitteen mukaan	1	33,33%					
2.	Hoitoon pääsyn nopeuden mukaan	0	0,00%					
3.	Entuudestaan tuttu terapeutti	1	33,33%					
4.	Terapeutin hyvän maineen perusteella	1	33,33%					
5.	Hinnan eli omavastuuosuuden perusteella	0	0,00%					
6.	Muun syyn perusteella, minkä	2	66,67%					
Yhteensä								

8. Saitteko terveyskeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	0	0,00%					
2.	Ei	2	66,67%					
3.	En osaa sanoa	1	33,33%					
Yhteensä		3	100%					

9. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin hyvin	0	0,00%					
2.	Hyvin	1	33,33%					
3.	Jonkin verran	2	66,67%					
4.	En lainkaan	0	0,00%					
Yhteensä		3	100%					

10. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin helppoa	1	33,33%					
2.	Helppoa	2	66,67%					
3.	Vaikeaa	0	0,00%					
4.	Erittäin vaikeaa	0	0,00%					
	Yhteensä	3	100%					



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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Palvelusetelin käyttö oli monimutkaista	0	0,00%					
2.	Hinta oli kallis	1	33,33%					
3.	Oli vaikea löytää sopiva hoitopaikka / terapeutti	0	0,00%					
4.	Lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada	0	0,00%					
5.	Ei ollut puutteita	1	33,33%					
6.	Muu, mikä	2	66,67%					
	Yhteensä							




12. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne hoitopaikkaan / yksityiseen terapeuttiin?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin tyytyväinen	2	66,67%					
2.	Tyytyväinen	1	33,33%					
3.	Tyytymätön	0	0,00%					
4.	Erittäin tyytymätön	0	0,00%					
	Yhteensä	3	100%					

13. Omavastuuosuuden

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Maksoin itse	3	100,00%					
2.	Maksoi joku toinen, kuka / mikä	0	0,00%					
Yhteensä		3	100%					

14. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	3	100,00%					
2.	En	0	0,00%					
3.	En osaa sanoa	0	0,00%					
Yhteensä		3	100%					

15. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

16. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?

LIITE 8. Asiakaskyselyn tulokset, kaupunginsairaala


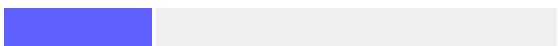
Yhteenvetoraportti

N=119

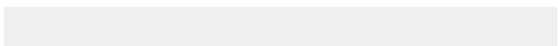

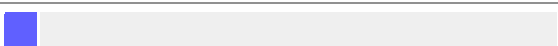

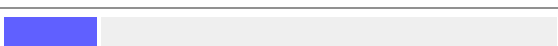

Julkaistu: 7.12.2011

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat



Sukupuoli

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nainen	76	73,08%					
2.	Mies	28	26,92%					
	Yhteensä	104	100%					

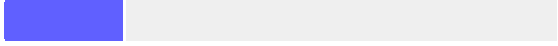
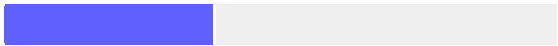
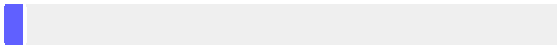

Ikä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 20 v	0	0,00%					
2.	20-30 v	3	2,52%					
3.	31-40 v	7	5,88%					
4.	41-50 v	7	5,88%					
5.	51-60 v	20	16,81%					
6.	yli 60 v	82	68,91%					
	Yhteensä	119	100%					

2. Otitteko vastaan tähytystutkimusta varten tarjotun palvelusetelin?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	57	47,90%					
2.	Ei	62	52,10%					
	Yhteensä	119	100%					





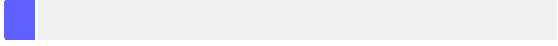
3. Miksi ette ottanut vastaan tarjottua palveluseteliä?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Halusin pysyä terveyskeskuksen potilaana	13	21,31%					
2. Palvelusetelin omavastuuosuus oli minulle liian kallis	23	37,70%					
3. En löytänyt mieleistäni palveluntuottajaa hyväksytyjen listalta	2	3,28%					
4. Muu syy, mikä	23	37,70%					
Yhteensä	61	100%					







4. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

5. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?




6. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Halusin valita itse tutkimuspaikan/ lääkärin	17	30,36%					
2. Löysin edullisen vaihtoehdon tarvitsemalleni tutkimukselle	11	19,64%					
3. Halusin kokeilla palveluseteliä	9	16,07%					
4. Halusin päästä nopeasti tutkimukseen	50	89,29%					
5. Muu syy, mikä	3	5,36%					
Yhteensä							





7. Millä perusteella valitsitte tutkimuspaikan / lääkärin? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Osoitteen mukaan	8	14,04%					
2. Tutkimukseen pääsyn nopeuden mukaan	31	54,39%					
3. Tutkimuspaikan / lääkärin hyvän maineen perusteella	16	28,07%					
4. Tutkimuspaikka / lääkäri on entuudestaan tuttu	6	10,53%					
5. Hinnan eli omavastuuosuiden perusteella	32	56,14%					
6. Muun syyn perusteella, minkä	4	7,02%					
Yhteensä							

8. Saitteko terveystietokeskuksesta mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Kyllä	47	83,93%					
2. Ei	7	12,50%					
3. En osaa sanoa	2	3,57%					
Yhteensä	56	100%					

9. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Erittäin hyvin	14	25,93%					
2. Hyvin	25	46,30%					
3. Jonkin verran	7	12,96%					
4. En lainkaan	8	14,81%					
Yhteensä	54	100%					

10. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin helppoa	36	63,16%					
2.	Helppoa	19	33,33%					
3.	Vaikeaa	1	1,75%					
4.	Erittäin vaikeaa	1	1,75%					
	Yhteensä	57	100%					

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Palvelusetelin käyttö oli monimutkaista	1	1,79%					
2.	Hinta oli kallis	9	16,07%					
3.	Oli vaikea löytää sopiva tutkimuspaikka / lääkäri	4	7,14%					
4.	Lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada	2	3,57%					
5.	Ei ollut puutteita	37	66,07%					
6.	Muu, mikä	13	23,21%					
	Yhteensä							

12. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne hoitopaikkaan / yksityislääkäriin?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin tyytyväinen	36	63,16%					
2.	Tyytyväinen	21	36,84%					
3.	Tyytymätön	0	0,00%					
4.	Erittäin tyytymätön	0	0,00%					
	Yhteensä	57	100%					

13. Omavastuuosuuden

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Maksoin itse	55	96,49%					
2.	Maksoi joku toinen, kuka / mikä	2	3,51%					
	Yhteensä	57	100%					

14. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	53	94,64%					
2.	En	0	0,00%					
3.	En osaa sanoa	3	5,36%					
	Yhteensä	56	100%					

15. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?


16. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?

LIITE 9. Asiakaskyselyn tulokset, suun terveydenhuolto


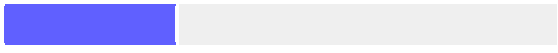
Yhteenvetoraportti

N=138

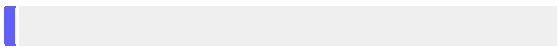




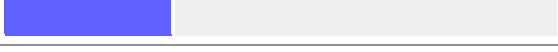
Julkaistu: 7.12.2011

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

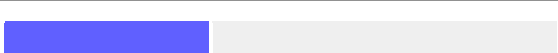

Sukupuoli

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nainen	86	68,80%					
2.	Mies	39	31,20%					
	Yhteensä	125	100%					


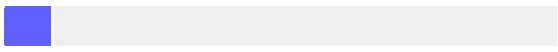
Ikä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 20 v	2	1,45%					
2.	20-30 v	20	14,49%					
3.	31-40 v	16	11,59%					
4.	41-50 v	31	22,46%					
5.	51-60 v	27	19,57%					
6.	yli 60 v	42	30,43%					
	Yhteensä	138	100%					

2. Sain suun terveydenhuollon palvelusetelin

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Haartmanin tai Ruskeasuon päivystyksestä	51	37,23%					
2.	Muusta hammashoitolasta	86	62,77%					
	Yhteensä	137	100%					

3. Käyttitkö suun terveydenhuollossa saamaanne palveluseteliä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	125	91,91%					
2.	Ei	11	8,09%					
	Yhteensä	136	100%					

4. Miksi ette käyttänyt saamaanne palveluseteliä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Halusin pysyä terveyskeskuksen potilaana	0	0,00%					
2.	Palvelusetelin omavastuuosuus oli minulle liian kallis	5	45,45%					
3.	En löytänyt mieleistäni yksityishammaslääkärinä hyväksytyjen listalta	0	0,00%					
4.	Muu syy, mikä	6	54,55%					
	Yhteensä	11	100%					

5. Missä terveystalveissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

6. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi kehittää?

7. Miksi halusitte käyttää palvelusetelimahdollisuutta? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Halusin valita itse hammaslääkärin	24	18,90%					
2.	Löysin edullisen vaihtoehdon tarvitsemalleni hoidolle	32	25,20%					
3.	Halusin kokeilla palveluseteliä	34	26,77%					
4.	Muu syy, mikä	69	54,33%					
	Yhteensä							

8. Millä perusteella valitsitte yksityishammaslääkärin? (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Osoitteen mukaan	69	54,33%					
2. Hoitoon pääsyn nopeuden mukaan	65	51,18%					
3. Olen ollut aikaisemmin tämän yksityishammaslääkärin potilaana	15	11,81%					
4. Yksityishammaslääkärin hyvän maineen perusteella	8	6,30%					
5. Hinnan eli omavastuuosuiden perusteella	48	37,80%					
6. Muun syyn perusteella, minkä	19	14,96%					
Yhteensä							

9. Saitteko terveystieteistä mielestänne riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Kyllä	86	68,80%					
2. Ei	27	21,60%					
3. En osaa sanoa	12	9,60%					
Yhteensä	125	100%					

10. Saitteko tarvittaessa lisätietoja palvelusetelin käyttöön?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Erittäin hyvin	26	22,61%					
2. Hyvin	42	36,52%					
3. Jonkin verran	29	25,22%					
4. En lainkaan	18	15,65%					
Yhteensä	115	100%					

11. Millaista palvelusetelin käyttö mielestänne oli?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin helppoa	57	44,88%					
2.	Helppoa	52	40,94%					
3.	Vaikeaa	15	11,81%					
4.	Erittäin vaikeaa	3	2,36%					
	Yhteensä	127	100%					

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Käyttö oli monimutkaista	13	10,48%					
2.	Hinta oli kallis	32	25,81%					
3.	Oli vaikea löytää sopiva hammaslääkäri	20	16,13%					
4.	Lisätietoa ja ohjeita oli vaikea saada	19	15,32%					
5.	Ei ollut puutteita	55	44,35%					
6.	Muu, mikä	30	24,19%					
	Yhteensä							

13. Olitteko tyytyväinen valitsemaanne yksityishammaslääkäriin?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin tyytyväinen	61	49,59%					
2.	Tyytyväinen	55	44,72%					
3.	Tyytymätön	3	2,44%					
4.	Erittäin tyytymätön	4	3,25%					
	Yhteensä	123	100%					

14. Omavastuuosuuden

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Maksoin itse	115	92,74%					
2.	Maksoi joku toinen, kuka / mikä	9	7,26%					
	Yhteensä	124	100%					

15. Käyttäisittekö uudelleen palveluseteliä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	102	84,30%					
2.	En	6	4,96%					
3.	En osaa sanoa	13	10,74%					
	Yhteensä	121	100%					

16. Missä terveyspalveluissa palveluseteli olisi hyvä vaihtoehto?

17. Miten palvelusetelin käyttöä tulisi kehittää?

LIITE 10. Palveluntuottajien kyselyn tulokset




Yhteenvetoraportti

N=78

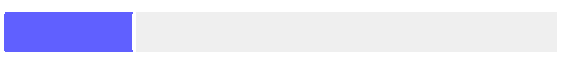



Julkaistu: 1.12.2011

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat


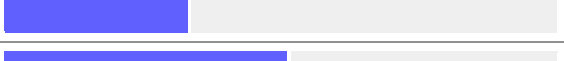
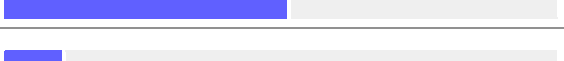


1. Olen palveluntuottajana

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Suun terveydenhuollossa	54	69,23%					
2. Tähystystutkimuksissa	4	5,13%					
3. Psykoterapiassa	20	25,64%					
Yhteensä	78	100%					

2. Toimitteko (voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Yhteyshenkilönä lääkäri-/hammaslääkäriasemalla	18	23,08%					
2. Yksin omalla vastaanotolla	17	21,79%					
3. Yhteisvastaanotolla / lääkäriasemalla	44	56,41%					
4. Muualla, missä	4	5,13%					
Yhteensä							

3. Miten tunnette palvelusetelilainsäädännön sisällön?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Tunnen sen erittäin hyvin	3	3,85%					
2. Tunnen hyvin	26	33,33%					
3. Tunnen vain pääpiirteet	40	51,28%					
4. En tunne sen sisältöä juuri lainkaan	8	10,26%					
5. En ole tutustunut enkä tunne sen sisältöä	1	1,28%					
Yhteensä	78	100%					

4. Palveluseteli on toimiva tapa järjestää kunnallisia terveystalvaeluja

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	18	23,08%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	41	52,56%					
3.	Jokseenkin eri mieltä	10	12,82%					
4.	Täysin eri mieltä	4	5,13%					
5.	En osaa sanoa	5	6,41%					
	Yhteensä	78	100%					

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Päivälehdistä	10	12,82%					
2.	Internetistä	14	17,95%					
3.	Kollegalta	34	43,59%					
4.	Ammattilehdestä	27	34,62%					
5.	Ammattiliitosta tai asiantuntijaorganisaatiosta	16	20,51%					
6.	Muualta, mistä?	6	7,69%					
	Yhteensä							

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin hyvää	5	6,41%					
2.	Hyvää	51	65,38%					
3.	Huonoa	21	26,92%					
4.	Erittäin huonoa	1	1,28%					
	Yhteensä	78	100%					

7. Kuinka hyvin saitte terveyskeskuksesta tarvittaessa lisätietoja palvelusetelituottajaksi hakeutumisesta?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin hyvin	12	15,38%					
2.	Hyvin	54	69,23%					
3.	Huonosti	12	15,38%					
4.	Erittäin huonosti	0	0,00%					
	Yhteensä	78	100%					

8. Miten palveluntuottajaksi hakeutuminen sujui?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin helposti	1	1,28%					
2.	Helposti	28	35,90%					
3.	Vaikeasti	41	52,56%					
4.	Erittäin vaikeasti	8	10,26%					
	Yhteensä	78	100%					

9. Pidätkö palvelusetelitoimintaa selkeänä yrittäjälle?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	41	52,56%					
2.	Ei	26	33,33%					
3.	En osaa sanoa	11	14,10%					
	Yhteensä	78	100%					

10. Mitä puutteita / vaikeuksia oli palvelusetelitoimintaan hakeutumisessa?

11. Mitä puutteita / vaikeuksia on käytännön palvelusetelitoiminnassa?

12. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi mielestänne kehittää?

13. Onko palveluseteli lisännyt tuottamienne palvelujen kysyntää?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	41	52,56%					
2.	Ei	29	37,18%					
3.	En osaa sanoa	8	10,26%					
	Yhteensä	78	100%					

14. Onko palveluseteli parantanut liiketoimintanne kannattavuutta?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	24	30,77%					
2.	Ei	38	48,72%					
3.	En osaa sanoa	16	20,51%					
	Yhteensä	78	100%					

15. Suositteletko palvelusetelitoimintaa muille palveluntuottajille?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	37	47,44%					
2.	En	9	11,54%					
3.	En osaa sanoa	32	41,03%					
	Yhteensä	78	100%					

LIITE 11. Henkilökunnan kyselyn tulokset

(1.-15.12.2011)

Yhteenvetoraportti

N=151

Julkaistu: 1.12.2011



Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

1. Työskentelen

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kaupunginsairaalassa	11	7,28%					
2.	Psykiatriassa	2	1,32%					
3.	Suun terveydenhuollosa	138	91,39%					
	Yhteensä	151	100%					

2. Olen

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Lääkäri	4	2,65%					
2.	Hammaslääkäri	87	57,62%					
3.	Suuhygienisti, hammashoitaja	38	25,17%					
4.	Sairaanhoidtaja, osastohoitaja	6	3,97%					
5.	Osastosihteeri, toimistosihteeri	3	1,99%					
6.	Muu, mikä	13	8,61%					
	Yhteensä	151	100%					

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Hoidon / tutkimuksen toteutuksen vaivattomuus potilaalle	36	39,56%					
2.	Selkeä ongelman asettelu hoitosuunnitelmassa	25	27,47%					
3.	Hoidon / tutkimuksen saatavuuden nopeus	73	80,22%					
4.	Oman toiminnan pitkä odotusaika	75	82,42%					
5.	Oman toiminnan rajoitukset	16	17,58%					
6.	Potilaan valinnanvapauden lisääminen	19	20,88%					
7.	Muu, mikä	5	5,49%					
Yhteensä								

4. Kuinka monta palveluseteliä olet tarjonnut / tehnyt potilaille?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	0	0	0,00%					
2.	1 - 10	10	10,99%					
3.	11 - 50	48	52,75%					
4.	51 - 100	20	21,98%					
5.	Yli 100	13	14,29%					
Yhteensä		91	100%					

5. Kuinka hyvin tunsit palvelusetelitoiminnan palvelusetelikokeilun alkaessa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin hyvin	10	6,62%					
2.	Hyvin	52	34,44%					
3.	Vain pääpiirteet	77	50,99%					
4.	En tuntenut sen sisältöä lainkaan	12	7,95%					
	Yhteensä	151	100%					

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin helppoa ja sujuvaa	8	5,30%					
2.	Sujuvaa	79	52,32%					
3.	Kohtalaisen vaikeaa	52	34,44%					
4.	Erittäin työlästä ja vaikeaa	12	7,95%					
	Yhteensä	151	100%					

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin sujuvaa	4	2,65%					
2.	Sujuvaa	44	29,14%					
3.	Työlästä	52	34,44%					
4.	Erittäin työlästä	16	10,60%					
5.	Jälkityö ei ole kuulunut tehtäviini	35	23,18%					
	Yhteensä	151	100%					

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

Minuuttia

Enemmän

avg: 7,67

Vähemmän

avg: 3,75

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

Minuuttia

Enemmän

avg: 10,16

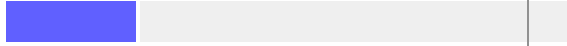


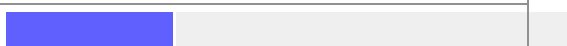
Vähemmän

avg: 8,40

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

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Lisää potilaan valinnanvapautta	92	60,93%					
2.	Tasaa jonoja omassa toiminnassa	112	74,17%					
3.	Vapauttaa henkilökuntaa muuhun työhön	26	17,22%					
4.	Muu, mikä	15	9,93%					
	Yhteensä							

11. Mitkä ovat palvelusetelitoiminnan kielteiset piirteet ja heikkoudet? (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Lisää potilaitten eriarvoisuutta	35	23,18%					
2. Lisää henkilökunnan työtä	106	70,20%					
3. Palvelusetelijärjestelmä/palveluseteliä on kankea käyttää	72	47,68%					
4. Muu, mikä	45	29,80%					
Yhteensä							

12. Miten palvelusetelitoimintaa pitäisi mielestäsi kehittää?

Helsingin kaupungin terveystieteiden raportteja

ISSN 1459-9112

Sarjassa ilmestyneitä:

- 2008:1 Juha Nyman, Riitta Simoila ja Outi Väistö: Helsingin terveydenhuollon toimintaympäristön analyysi: terveystieteiden strategiasuunnitelman 2009-2011 pohjaksi
- 2008:2 Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen perustason työssä –projekti Helsingissä 2000-2006. VAVU-työmenetelmän auditointi Helsingin terveystieteiden keskuksessa
- 2008:3 Terveystieteiden hankintastrategia
- 2008:4 Taina Jokinen, Liisa Skippari ja Jyrki Vanakoski: Polyfarmasia-hanke. Kotihoidon asiakkaiden lääkityksen selvitys. Osaraportti 2. Palvelutalojen asiakkaat
- 2008:5 Kotihoidon joustavat työntekijät. Toimintatutkimus Pukinmäen kotihoidossa. Tutkimusraportti
- 2008:6 Helsingin terveystieteiden lääkityspoikkeamien seuranta –pilotti
- 2008:7 Taina Jokinen: Polyfarmasia-hankkeen toteutumisen loppuarviointi
- 2008:8 Toiminnan laatu Helsingin terveystieteiden keskuksessa 2008:8
- 2008:9 Polyfarmasia-hankkeen loppuraportti
- 2008:10 Merja-Maaria Turunen, Marianne Husu, Päivi Kontiola, Arja Pihljerta, Maija von Fieandt ja Kirsi Mallea Jiménez: Helsingin terveystieteiden keskuksen lasten arviointipoliklinikan käytöshäiriöprojekti 2003-2007
- 2008:11 Helsingin terveystieteiden keskuksen strategiasuunnitelma vuosille 2009-2011
- 2008:12 Petri Parrukoski: Neuvottelumenettely ja kilpailullisen neuvottelumenettelyn käyttö Helsingin terveystieteiden keskuksen hankinnoissa
- 2008:13 Liisa Skippari, Jari Kankaanpää ja Taina Jokinen: Polyfarmasia-hanke. Kotihoidon asiakkaiden lääkityksen selvitys. Osaraportti 3. Kokemuksia lääkehoidon kokonaisarviointista
- 2009:1 Anneli Sarajärvi ja Päivi Markkanen: Näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen vahvistaminen työelämässä. Kehittämisprojektin alkukartoituksen tulokset ja toimintamallin muodostamisprosessi
- 2009:2 Lapaset perheverkosto –hanke 2005-2008. Loppuraportti. Inga Klen, Ulla Lindqvist, Saana Manninen ja Anni Mäkinen
- 2009:3 Toiminnan laatu Helsingin terveystieteiden keskuksessa vuonna 2008
- 2009:4 Pääkaupunkiseudun sairaala-alueen visio 2030
- 2009:5 Jokinen Taina: Kansallisesti yhtenäiset hoitotyön tiedot – hankkeen (HoiData) osahanke Helsingin terveystieteiden keskuksessa Loppuraportti
- 2010:1 Heikkilä Rauha ja Wiili-Peltola Erja (toim.): Helsingin terveystieteiden keskuksen kotihoidon tuotteistushankkeen loppuraportti
- 2010:2 Juha Kinnunen, Olli-Pekka Ryyänen, Helena Taskinen ja Marika Kylänen: Tuottavuuden lisääminen Helsingin terveystieteiden keskuksessa. Lähtötilanteen raportti
- 2010:3 Toiminnan laatu Helsingin terveystieteiden keskuksessa vuonna 2009
- 2010:4 Juha Nyman, Riitta Simoila ja Outi Väistö: Helsingin asukkaiden sairastavuus ja terveystieteiden keskuksen järjestämien palvelujen käyttö vuonna 2008
- 2010:5 Ari Aimalahti: Erikoislääkärikonsultaatiotoiminnan kehittäminen Helsingin terveystieteiden keskuksessa. Poliklinikkatoiminnan uudet palvelumuodot sekä erikoislääkärikonsultaatiot terveysasemilla. (Sosiaali- ja terveysjohtamisen MBA-kehittämistyö, Tampereen yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto)
- 2010:6 Anna-Liisa Lyytinen: Oikeudenmukaisuutta kotihoidon asiakkaille ja tuottavuutta asiakaslaskutukseen. Automaattiseen hoitoajan seurantaan perustuva asiakaslaskutusmalli. (Sosiaali- ja terveysjohtamisen MBA-kehittämistyö, Tampereen yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto)

- 2011:1 Toiminnan laatu Helsingin terveyskeskuksessa vuonna 2010
- 2011:2 Simoila Riitta, Väistö Outi, Nyman Juha ja Niemelä Anna-Liisa: Helsingin terveydenhuollon toimintaympäristön analyysi terveyskeskuksen strategian 2012-2014 valmistelun pohjaksi
- 2011:3 Mattila Lea-Riitta, Rekola Leena, Eriksson Elina: Painehaavojen ehkäisy ja varhainen tunnistaminen - interventiotutkimus Laakson sairaalassa vuosina 2007 - 2009. Raportti intervention suunnittelusta, toimeenpanosta ja tuloksista
- 2012:1 Helena Taskinen, Olli-Pekka Ryyänen ja Juha Kinnunen: Tuottavuuden lisääminen Helsingin terveyskeskuksessa. Loppuraportti
- 2012:2 Hellsten Marianne, Louhio Katja, Kylmänen Petri, Simoila Riitta: Päivystyksestä hoitoon –projekti Terve Helsinki –hanke
- 2012:3 Pirkko-Liisa Tarvonen: Helsingin terveyskeskuksen suun terveydenhuollon tuotteistushankkeen loppuraportti
- 2012:4 Hellsten Marianne, Louhio Katja, Simoila Riitta: Terve Helsinki –hanke, Nuorten syrjäytymisen ehkäisy –osaprojektin loppuraportti
- 2012:5 Kolehmainen Marjukka, Hellsten Marianne, Louhio Katja, Simoila Riitta: TERVE HELSINKI -hanke, TSEMPPARI –hanke. Väliraportti aikaväliltä 2008–2011
- 2012:6 Hellsten Marianne, Louhio Katja, Simoila Riitta: TERVE HELSINKI -hanke 2009–2011. Loppuraportti
- 2012:7 Helsingin terveyskeskuksen potilasturvallisuussuunnitelma
- 2012:8 Sairauspoissaolojen hallinta -hanke Helsingin kaupungin kotihoidossa 2009 – 2010. Loppuraportti
- 2012:9 Annikki Thodén, palvelusetelipilotin ohjausryhmä: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelusetelikoelut, väliraportti