

Selvitys palveluseteleiden käytöstä kuntien ja yhteistoiminta-alueiden sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä päivähoidossa - tilanne vuoden 2015 toukokuussa

Kuntaliitto, Sosiaali- ja terveysyksikkö

21.8.2015

Anu Nemlander

Mari Sjöholm

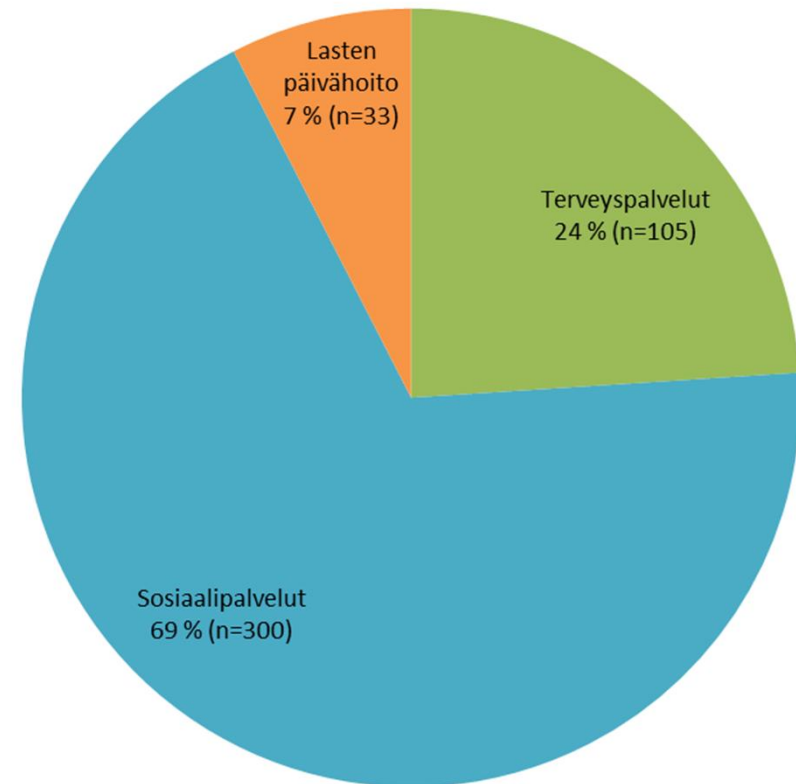


# Sosiaali- ja terveystalveluiden sekä päivähoidon palvelusetelikysely 2015

- Palveluseteleiden käyttöä sosiaali- ja terveystalveluissa sekä päivähoidossa koskeva kysely lähetettiin kaikkiin Manner-Suomen kuntiin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueille (yt-alue).
- Vastaava kysely tehtiin Kuntaliitossa edellisen kerran vuonna 2012.
- 167 kuntaa/yt-alueetta vastasi kyselyyn
  - » Vastanneet 167 kuntaa/yt-alueetta piti sisällään 230 kuntaa, mikä on 76 % kaikista Manner-Suomen kunnista.
  - » Vastaukset kattoivat 89 % Manner-Suomen väestöstä.
  - » Lisäksi kyselyyn vastanneet sairaanhoitopiirit tarjoavat palveluseteleitä, mikä lisää edellä mainittujen kuntien lukumäärää.
- Vastaajista 123 kunnalla/yt-alueella oli käytössään palveluseteli, mikä kattaa kolme neljästä Manner-Suomen kunnasta.
- Vastanneiden käytössä olevien palveluseteleiden yhteenlaskettu määrä oli 438.
- Palvelusetelin käyttöönottoa suunnitteli 72 organisaatiota.

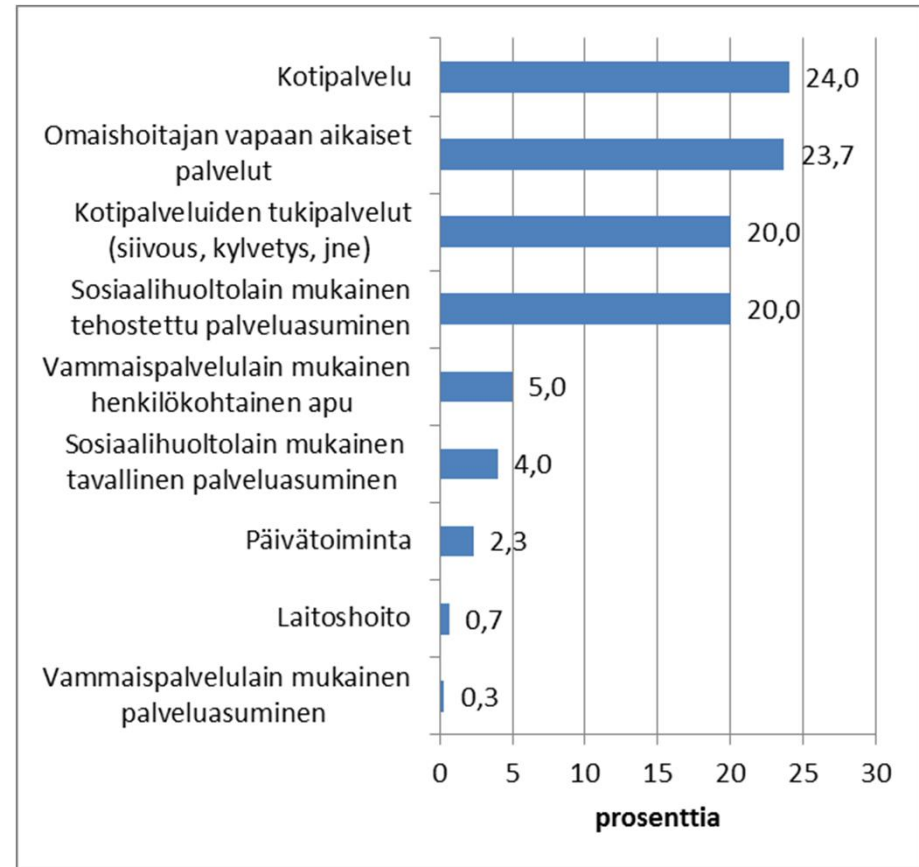
## Palveluseteleiden käytön jakautuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä päivähoidossa

- Käytössä olevista palveluseteleistä (n=438) yleisimmin palveluseteliä käytettiin sosiaalipalveluissa (n=300).
- Terveyspalveluissa palveluseteleitä oli käytössä 105.
- Lasten päivähoidossa palveluseteleitä oli käytössä 33.



# Palveluseteleiden käyttö sosiaalipalveluissa

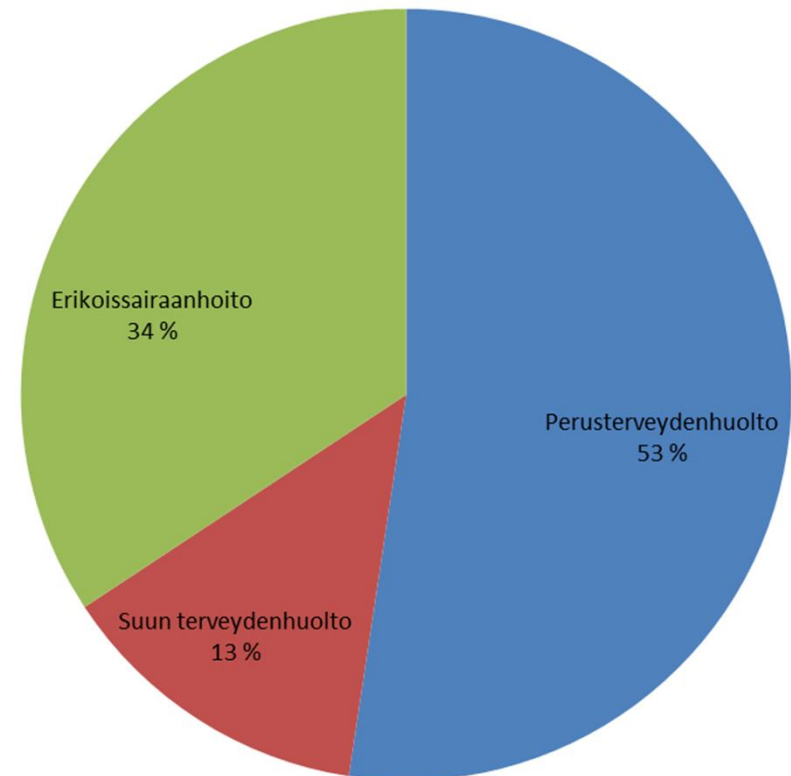
- Sosiaalipalvelujen osalta palveluseteliä käytettiin yleisimmin
  - » Kotipalvelussa (n=72)
  - » Omaishoitajan vapaan aikaisissa palveluissa(n=71)
  - » Kotipalveluiden tukipalveluissa (n=60) sekä
  - » Sosiaalihuoltolain mukaisessa tehostetussa palveluasumisessa (n=60)



# Palveluseteleiden käytön jakautuminen terveydenhuollossa

Terveydenhuollossa palveluseteleitä oli käytössä 105.

- » Terveydenhuollon osalta eniten palveluseteleitä oli käytössä perusterveydenhuollossa (n=55).
- » Erikoissairaanhoidossa palveluseteleitä oli käytössä 36.
- » Suun terveydenhuollossa palveluseteleitä oli käytössä 14.

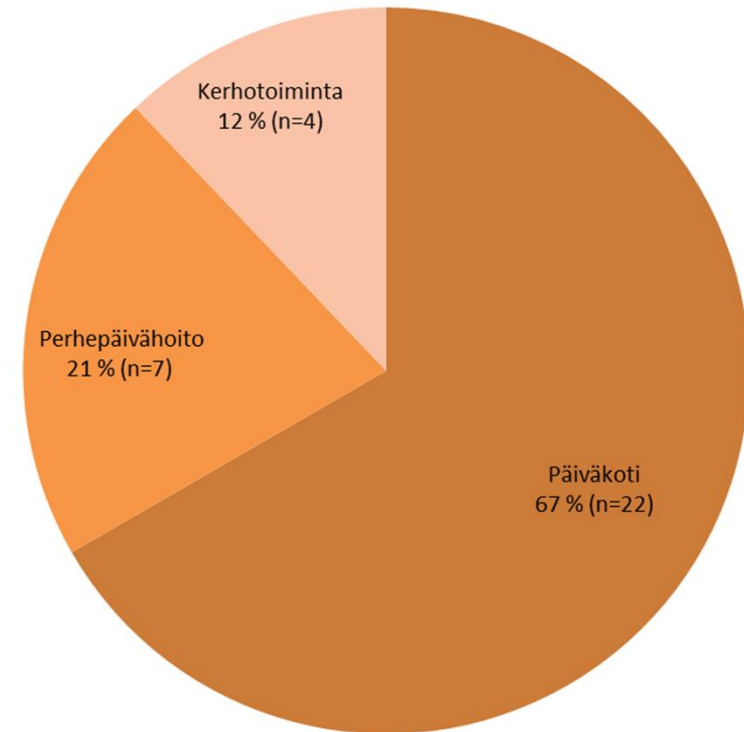


# Palvelusetelien käytön jakautuminen terveydenhuollossa toiminnoittain

- Perusterveydenhuollossa palveluseteliä käytettiin yleisimmin kotisairaanhoidon palveluissa (n=37), terapiapalveluissa (n=8), lääkärin vastaanotto toiminnassa (n=7) ja vähemmässä määrin apuvälineissä (n=2) ja tutkimuksissa (n=1).
- Erikoissairaanhoidossa palvelusetelin (n=36) käyttöalueet olivat erikoislääkärin vastaanotto toiminta (n=12), leikkaukset ja muut toimenpiteet (n=12), tutkimukset (n=10), terapiapalvelut (n=1) ja apuvälineet (n=1).
- Suun terveydenhuollossa palveluseteliä (n=14) käytettiin hammaslääkärin vastaanotto toiminnassa (n=12) ja suuhygienistin vastaanotto toiminnassa (n=2).

# Lasten päivähoidon palvelusetelitoimintojen jakautuminen

- Lasten päivähoidossa oli käytössä yhteensä 33 palveluseteliä, joista
  - » Päiväkotitoiminnassa 22 palveluseteliä
  - » Perhepäivähoidossa 7 palveluseteliä
  - » Kerhotoiminnassa 4 palveluseteliä



# Kuntaliiton aiempi vuoden 2014 selvitys palvelusetelin käytöstä päivähoidossa

- Kuntaliitto selvitti keväällä 2014 varhaiskasvatuksen osalta mm. palvelusetelin käyttöä.
- Kyselyyn vastasi tuolloin 95 % Manner-Suomen kunnista
- Tuolloin kyselyyn vastanneista 38 kuntaa ilmoitti käyttävänsä palveluseteliä varhaiskasvatuspalveluissa.
- Palvelusetelin käyttöönottoa suunnitteli tuolloin 24 kyselyyn vastanneista kunnista.
- Vuoden 2014 vastauksissa todettiin palvelusetelin käytön laajentuneen vuoden 2012 vastaavasta kyselystä, jolloin palveluseteli oli ollut käytössä 25 kunnassa ja 23 kuntaa oli suunnitellut käyttöönottoa.

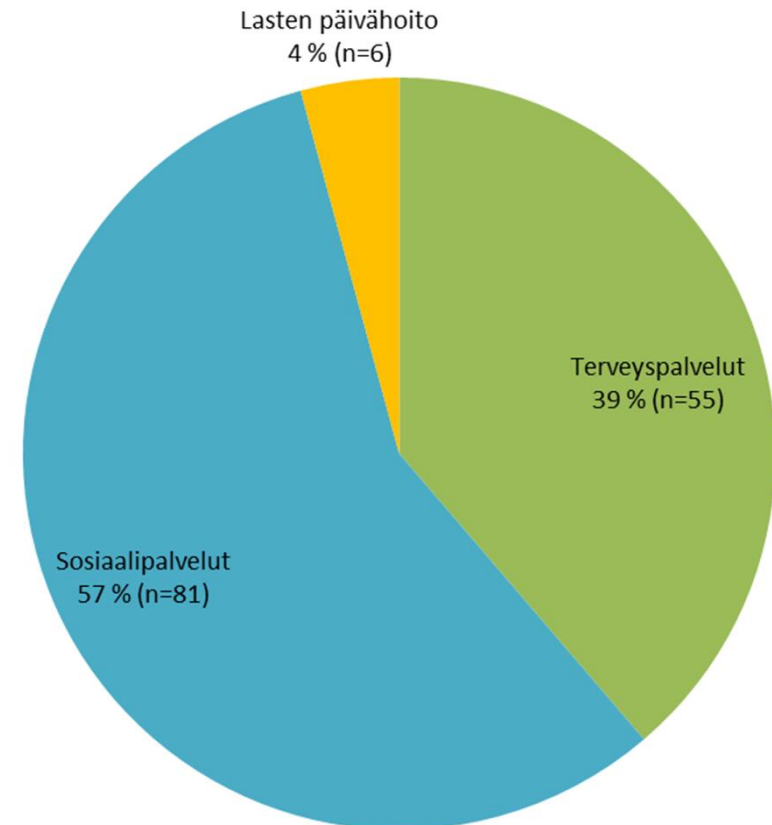
Yllä siteeratun vuoden 2014 varhaiskasvatuskyselyn tulokset löytyvät linkistä:

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/vasu/vaka-tukimuodot/kuntalisat-vauvaraha/kuntalisat-2014/Documents/varhaiskasvatuskysely2014%20raportti.pdf>



## Palvelusetelin käyttöönoton laajentamissuunnitelmat kunnissa/yt-alueilla 1/2

- Kunnat/yt-alueet vastasivat kyselyssä suunnitelmistaan laajentaa palvelusetelien määrää 142:lla eri palvelusetelillä.
- Eniten palvelusetelien määrää suunniteltiin laajennettavan sosiaalipalveluissa (n=81).
- Terveyspalveluissa palvelusetelien määrää ilmoitettiin laajennettavan 55:llä.
- Lasten päivähoiton palvelusetelien määrän lisäyssi suunnitelmaksi ilmoitettiin 6.



## Palvelusetelin käyttöönoton laajentamissuunnitelmat kunnissa/yt-alueilla 2/2

- Yhteensä 72 kuntaa/yt-aluetta ilmoitti suunnitelmistaan laajentaa palveluseleiden määrää palvelutuotannossaan.
- Eri osa-alueiden laajentamissuunnitelmat olivat:
  - » Perusterveydenhuollossa suunnitellaan otettavan palveluseteli käyttöön yleisimmin terapiapalveluissa, kotisairaanhoidossa ja lääkärin vastaanottoiminnassa.
  - » Suun terveydenhuollossa pääosin hammaslääkärin vastaanottoiminnassa.
  - » Erikoissairaanhoidossa yleisimmin leikkauksien ja muiden toimenpiteiden, erillisten tutkimuksien ja terapiapalveluiden osalta.
  - » Sosiaalipalveluissa yleisimmin kotipalveluissa, kotipalvelun tukipalveluissa, omaishoitajan vapaan aikaisissa palveluissa, sosiaalihuoltolain mukaisessa tehostetussa palveluasumisessa ja vammaispalvelulain mukaisessa henkilökohtaisessa avussa.
  - » Lasten päivähoidossa päiväkotitoiminnassa.

# Palvelusetelin tulosidonnaisuus eri palveluissa

- Palvelusetelin tulosidonnaisuutta selvittävään kysymykseen saatiin 100 vastausta.
- Palveluseteli oli kunnissa/kuntayhtymissä tulosidonnainen suurimmassa osassa sosiaalihuollon palveluita.
- Tulosidonnaisuus ilmoitettiin olevan käytössä tavallisessa ja tehostetussa palveluasumisessa, kotihoidossa, kotisairaanhoidossa, kotipalvelun tukipalveluissa, henkilökohtaisessa avussa, päiväkotihoidossa sekä lapsiperheiden kotipalvelussa ja lapsiperheiden perhetyössä.

## Hintakaton käyttö eri palvelusetelipalveluissa 1/2

- Hintakatolla tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu.
- Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan.
- Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi; tätä kutsutaan hintakaton asettamiseksi.



## Hintakaton käyttö eri palvelusetelipalveluissa 2/2

- Hintakaton käyttäminen kunnissa/yt-alueilla oli harvinaista palvelusetelien käytön yhteydessä.
- Seuraavissa joitakin kuntien/yt-alueiden ilmoittamia esimerkkejä hintakaton käytöstä:
  - » Vastaajat ilmoittivat käyttävänsä palvelusetelissä hintakattoa mm. vammaispalvelujen henkilökohtaisessa avussa, omaishoidon lakisääteisissä vapaapäivissä, erikoissairaanhoidossa, asumispalveluissa, suun terveydenhuollossa, lasten päivähoitossa sekä lapsiperheiden neuvonta- ja terapiapalveluissa.
  - » Tampereen kehyskunnilla on erikoissairaanhoidon osalta alueellinen päätös hintakatosta. Päätöksen mukaan tuottajista suljetaan pois ne palveluntuottajat, joiden hinnoittelu ylittää vastaavien edullisimpien tuotteiden hintatason enemmän kuin 50 prosenttia.
  - » HUS:ssa on asetettu hintakatto ja laadittu palvelusetelin käyttöä koskeva sääntökirja erikoissairaanhoidon leikkauspalveluiden ja silmätautien poliklinisten käyntien palvelusetelihankintoihin liittyen.
  - » Helsingissä tuottajahintaa säädellään omaishoidon tuen lakisääteisissä vapaapäivissä jolloin asiakkaan omavastuu voi olla vain 11,30 euroa/vrk sekä vanhusten lyhytaikaishoidossa, jolloin asiakkaan omavastuuksi on määritelty 38,10 euroa/hoitopäivä laitoshoidossa ja 29,30/asumispäivä asumispalveluyksikössä.

## Kuinka paljon rahaa kunta/yt-alue on käyttänyt palveluseteleillä hankittuihin palveluihin vuonna 2014 - euroina (arvio)

- Vain osa vastaajista ilmoitti palveluseteleihin käyttämänsä euromäärät.
- Organisaatiot ilmoittivat käyttävänsä määrällisesti huomattavasti enemmän rahaa sosiaalihuollon palveluseteleihin ja vähemmän perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluseteleihin.
- Vastauksissa ilmoitettujen euromäärien perusteella sosiaalihuoltolain mukaisen tehostetun palveluasumisen palveluseteleihin vuonna 2014 käytettiin 36 M€, kotipalveluun 9,6 M€, vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen apuun 5,6 M€, omaishoitajan vapaan aikaisiin palveluihin hoidettavalle 5 M€ ja kotipalvelun tukipalveluihin 0,7 M€.
- Perusterveydenhuollon puolella kotisairaanhoidon palveluseteleihin ilmoitettiin käytetyn 200 000 euroa ja suun terveydenhuollon palveluseteleihin yhteensä 1,6 M€. Erikoissairaanhoidon osalta vastaajat ilmoittivat käyttäneensä terapiapalvelujen palveluseteleihin 350 000 euroa, leikkauksiin ja muihin toimenpiteisiin 275 000 euroa, tutkimuksiin 190 000 euroa ja erikoislääkärin vastaanottopalveluihin 72 000 euroa.
- Päiväkotitoimintaan oli ilmoitettu käytetyn 35,5 M€, perhepäivähoitoon 1,3 M€ sekä kerhotoimintaan 0,2 M€.



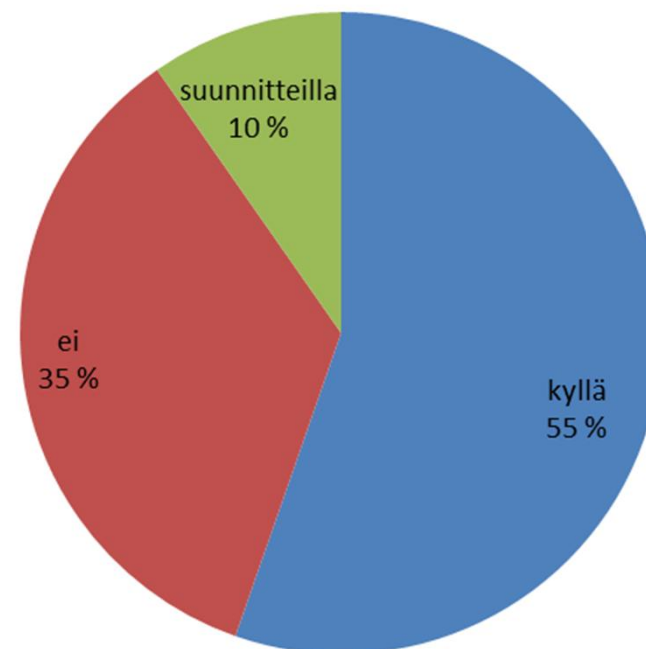
Kuinka suuren määrärahan kunta/kuntayhtymä on vuoden 2015 talousarviossa varannut palveluseteleillä hankittaviin palveluihin - euroina

- Vain osa vastaajista ilmoitti palveluseteleihin varaamansa euromäärät.
  - » Vuoden 2015 talousarviossa vastaajat ilmoittivat sosiaalipalveluiden palveluseteliin varatun eniten rahaa, kokonaisuutena ottaen 7,5 M€ enemmän kuin mitä sosiaalipalveluihin ilmoitettiin käytetyn vuonna 2014.
  - » Perusterveydenhuollon puolella lisäystä vuoteen 2014 verrattuna euromäärissä oli terapiapalveluissa, lääkärin vastaanottopalveluissa ja kotisairaanhoidossa.
  - » Erikoissairaanhoidon puolella oli varattu edellisvuotta enemmän rahaa erikoislääkärin vastaanotto toimintaan, tutkimuksiin sekä leikkauksiin ja muihin toimenpiteisiin.
  - » Päiväkotitoimintaan oli ilmoitettu varatun vuonna 2015 noin 2 M€ enemmän kuin edellisvuonna eli 37,5 M€.
  - » Perhepäivähoitoon oli varattu 1,3 M€ vähemmän kuin edellisenä vuonna oli ilmoitettu käytetyn.



Saako kunta/yt-alue tuottajilta palveluseleillä ostetuista palveluista asiakas- ja palvelukohtaiset laskutusseurantatiedot erittelyllä: -palvelun kokonaishinta, josta palvelusetelin osuus - josta asiakkaan osuus (kyllä - ei - suunnitteilla)

- yhteensä 103 vastausta, joista
  - » kyllä 57 vastausta
  - » ei 36 vastausta
  - » suunnitteilla 10 vastausta





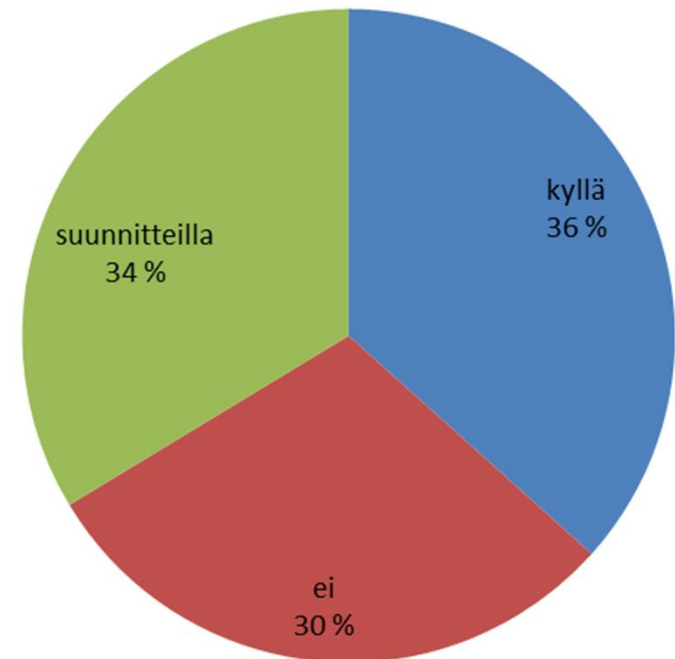
Jos vastasitte kyllä, raportoivatko tuottajat em. tiedot (jatkuvina, eli sitä mukaan kuin laskuja tulee - kuukausittain - neljännesvuosittain - puolivuositain - muuten, miten?)?

- Kysymykseen tuli 58 vastausta
  - » Jatkuvia laskutusseurantatietoja sai 24 vastaajaa
  - » Kuukausittaisia tietoja 25 vastaajaa
  - » Neljännesvuosittain tietoja sai yksi (1) vastaaja
  - » Muulla aikavälillä kahdeksan (8) vastaajan osalta
- Muulla tavoin saatujen tietojen osalta raportoitiin kolmen vastaajan osalta käytössä olevan Smartumin taloushallintoraportointi.
- Laskutusseurantatietoja saatiin myös vuosittaisen tuottajien auditoinnin yhteydessä.

## Tekeekö kunta/yt-alue asiakastytyväisyyskyselyjä palveluseleitä käyttäneille asiakkaille (kyllä, ei, suunnitteilla) 1/4

Yhteensä 101 vastausta, joista:

- » kyllä 37 vastausta
- » ei 30 vastausta
- » suunnitteilla 34 vastausta



## Tekeekö kunta/yt-alue asiakastyytyväisyyskyselyjä palveluseteleitä käyttäneille asiakkaille? 2/4

- Asiakaspalautetta palvelusetelin käyttäjiltä kerättiin:
  - » Yleisimmin vuosittain
  - » Kahden vuoden välein lomake- ja sähköisin kyselyin
  - » Suorana palautteena
  - » Haastatteluina
  - » PSOP-järjestelmän<sup>\*)</sup> palauteosion kautta
  - » Palveluntuottajat saattavat myös palauttaa asiakkaan allekirjoittamat työraportit organisaatiolle laskun yhteydessä.

\*) PSOP-järjestelmä soveltuu käytettäväksi kunnasta, järjestämistavasta (palveluseteli tai ostopalvelu) ja palvelusta riippumatta. Järjestelmä tarjoaa keskitetyn tietojärjestelmän palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille.

## Tekeekö kunta/yt-alue asiakastyytyväisyyskyselyjä palveluseteleitä käyttäneille asiakkaille? 3/4

- Asiakastyytyväisyyskyselyt palvelusetelistä tehtiin asiakkaille usein kunnan omaa toimintaa kartoittavan kyselyn yhteydessä tai yhdessä palveluntuottajan kanssa.
- Yksityinen palveluntuottaja saattoi myös tehdä kyselyn ja toimittaa kyselyn tulokset järjestysvastuussa olevalle kunnalle/yt-alueelle.
- Joissain tapauksissa asiakastyytyväisyyskyselyt suoritettiin osana auditointia.

## Tekeekö kunta/yt-alue asiakastyytyväisyyskyselyjä palveluseteleitä käyttäneille asiakkaille? 4/4

- Helsingissä tietokeskus sekä sosiaali- ja terveystoimisto tekevät yhteistyössä laajan asiakaskyselyn syksyllä 2015 seitsemän palvelun osalta.
  - » Kyselyn tavoitteena on saada tietoa siitä, mitkä tekijät aiheuttavat mahdollista valikoitumista palvelusetelien käytössä.
  - » Lomakkeella selvitetään, ovatko asiakkaat saaneet ennakolta valinnan tekemiseen riittävästi tietoa palvelusetelistä ja sen kustannusvaikutuksista.
  - » Kyselyssä kartoitetaan myös, vaikuttaako palvelusetelikäytäntö palvelujen saatavuuteen, ajoitukseen ja mahdolliseen eriarvoistumiseen.

## Vastaajien kommentteja palvelusetelin käytöstä 1/2

- Palveluseteli vaihtoehtona kilpailuttamiselle tulee ehdottomasti turvata jatkossakin.
- Hyviä palvelusetelikäytäntöjä ei myöskään tule romuttaa tulevassa sote-uudistuksessa.
- Esimerkiksi asumispalveluissa asiakkaan näkökulmasta kustannukset asiakkaalle ovat samat asuipa hän meidän toimintayksikössämme tai palvelusetelillä yksityisellä - näin palveluseteli on aito vaihtoehto kaikille kuntalaisille jotka hoitoisuutensa vuoksi 24/7 hoivaa tarvitsevat.
- Palvelusetelin toivoisin laajentuvan.
- Palvelusetelin käyttäjät ovat tyytyväisiä.
- Kuntien tahtotilaa palveluseteliin tulisi vahvistaa kuntalaisten hyvin käyttökokemusten kautta.
- Kuntatasolla on haasteellista yhteistyö palvelusetelituottajien kanssa, valvontaan ja hyväksymismenettelyyn on nimetty vastuuviranhaltijat, yhteisiä tapaamisia on noin 2 x vuosi.

## Vastaajien kommentteja palvelusetelin käytöstä 2/2

- Helsingin kaupunginhallitus on päättänyt 16.3.2015, että "Laajennetaan palvelusetelin käyttöä ilman, että kaupungin kustannukset kasvavat."
- Terveyspalveluiden seteleiden käyttöönoton esteenä on se, ettei setelien käyttötieto välity nykyisiin (Pegasos) järjestelmiin.
- Palveluseteliä suunnitellaan perusterveydenhuollon lääkärin vastaanottotoimintaan ja erillisiin tutkimuksiin tavoitteena omien jonojen lyhentäminen.
- Selvityksessä on vielä laajentaa tutkimusten ja toimenpiteiden hankintaa palvelusetelillä myös niissä erikoisaloissa, joista nyt on olemassa maksusitoumussopimus.
- Sähköinen palvelusetelijärjestelmä (PSOP) otettiin käyttöön tänä vuonna. Se mahdollistaa laajentamisen ja parantaa raportointia.

## Huomioita vuosien 2012 ja 2015 kyselyjen tulosten eroista – palvelusetelien määrä

	2015	2012
Terveyspalvelut , josta	105	75
<u>Perusterveydenhuolto</u>	<u>55</u>	<u>34</u>
<u>Suun terveydenhuolto</u>	<u>14</u>	<u>6</u>
<u>Erikoissairaanhoido</u>	<u>36</u>	<u>28</u>
<u>Kuntoutus/apuv./terapia</u>	<u>(11)</u>	<u>(8)</u>
Sosiaalipalvelut	300	212
Lasten päivähoito	33	11



# Huomioita vuosien 2012 ja 2015 kyselyjen tulosten eroista – palvelusetelien määrä

	2015	2012
Sosiaalipalvelut, josta	300	212
Omaishoitajan vapaan aikaiset palvelut	71	59
<u>Kotipalvelu</u>	<u>72</u>	<u>55</u>
<u>Kotipalvelujen tukipalvelut</u>	<u>60</u>	<u>60</u>
Sosiaalihuoltolain mukainen tehostettu palveluasuminen	60	19
Sosiaalihuoltolain mukainen tavallinen palveluasuminen	12	5
Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu	15	6