

Kaupunginhallitus	§ 327	27.11.2017
Kaupunginhallitus	§ 12	14.01.2019
Valtuusto	§ 5	28.01.2019

## **Valtuustoaloite / Palvelusetelin uudistaminen**

623/05.17.00/2017

Khall 27.11.2017 § 327

Valmistelija: elinvoimajohtaja Heikki Mäkilä, puh. 044 769 4141, etunimi.sukunimi@heinola.fi

Heinolan kaupunginvaltuuston 6.3.2017 hyväksymän hallintosäännön 110 §:n mukaan valtuustoryhmällä ja valtuutetulla on oikeus tehdä kirjallisia aloitteita kaupungin toimintaa ja hallintoa koskevissa asioissa. Aloite on sitä enempää käsittelemättä lähetettävä kaupunginhallituksen valmisteltavaksi. Valtuusto voi päättää, että aloitteessa tarkoitetun asian valmistelusta käydään lähetekeskustelu.

Aloitteessa esitetään, että Heinolassa palveluseteliä uudistetaan, jotta asiakkaat saavat laajemmat valinnan mahdollisuudet, paremman palveluiden saatavuuden ja monipuolisemman palvelutuotannon. Tavoitteeksi esitetään myös nykyistä laajempaa kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Keinoksi aloitteessa esitetään virkamiestyöryhmän perustamista.

Tällä hetkellä palveluseteliä käytetään Heinolassa seuraaviin palveluihin:

- Omaishoidon vapaan aikainen hoito
- Tehostettu palveluasuminen
- Laajennettu tuettu asuminen
- Tilapäinen kotihoito
- Säännöllinen kotihoito
- Lääkinnällinen kuntoutus
- Vammaispalvelun henkilökohtainen apu
- Yleislääkäripalvelu

Palveluseteli on vaihtoehtoinen palvelun järjestämistapa Heinolan itse tuottamille tai ostamille palveluille. Heinolassa on lukuisia yrityksiä, jotka ovat rekisteröityneet palveluiden tuottajiksi. PalveluSantaraan rekisteröitynyt 6 yritystä kotihoitopalveluihin, 1 lyhytaikaishoitoon, 11 omaishoitoon, 16 palveluasumiseen ja 7 siivouspalveluihin. Yleislääkäripalveluihin ei ole rekisteröitynyt yksikään yritys. Heinolalaiset yritykset voivat tarjota palveluitaan myös kaupungin ulkopuolelle, joten tämä ei suoraan kuvaa sitä, moniko yritys on palveluntuottajana Heinolan kaupungin tarjoamissa palvelueteleissä.

Mikäli asiakas ei halua käyttää palveluseteliä, on kaupungin tarjottava palvelu itse. Palveluseteli ei siltä osin mahdollista omasta palvelutuotannosta luopumista tai rakenteiden yksinkertaistamista, vaan merkitsee sitä, että asiakkaalla on vaihtoehtoja.

Palvelusetelin käytön laajentamisella nykyistä kattavammin sosiaali- ja terveystalouteen on monia ulottuvuuksia. Palveluissa, joiden käyttö on kasvussa, voidaan välttää lisäresursointi omaan palvelutuotantoon. Palvelut, joiden kysyntä on vakaata ja oma tuotanto toimii hyvällä käyttöasteella, palveluseteli voi aiheuttaa vähintäänkin laskennallista yksikkökustannuksen nousua. Toisaalta vaihtoehtoisten palvelutarjoajien käyttö ja palvelusetelin hinnoittelu sekä käyttäjien lisäpalveluiden ostot voivat tulla kaupungille edulliseksi ja myös lisätä yksityisten toimijoiden liikevaihtoa suuremmaksi kuin mitä yksin palvelusetelien arvo on. Palvelusetelien käyttö kohdistaa erityistä mielenkiintoa myös siihen, mitkä kaupungin itse tuottamien palveluiden todelliset tuotantokustannukset ovat.

Päijät-Hämeessä päättyi viime vuodenvaihteessa Palvelutori-projekti. Sen tavoitteena oli saada aikaan markkinapaikka paikallisille ja alueellisille palveluille. Lähtökohtana olivat sote-palvelut, mutta ei ollut mitään erityistä syytä siihen, etteikö siellä voisi olla mitä tahansa muitakin kotitalouksien tarvitsemia palveluita. Ajatuksena oli se, että jatkokehitetään Sitran hankkeiden pohjalta jo syntyneitä sähköistä alustaa, ja kuntien elinkeinoyksiköt vastaisivat yritysyhteistyöstä. Tämä kuitenkin pysähtyi niin projektiresurssien kuin kehittämisrahan puutteeseen. Kaavailtu ratkaisu olisi voinut osaltaan vastata valtuustoaloitteessa esitettyihin tarpeisiin. Tällä hetkellä näköpiirissä ei ole hankkeen käynnistäminen uudestaan. Sen sijaan PalveluSantra on jo nyt jonkin verran suppeammin samaan tavoitteeseen pyrkivä palvelu, jonka puitteissa Heinolassa on jo nyt mahdollista lisätä yritysyhteistyötä.

Tältä osin voidaan todeta, että yritysyhteistyön vahvistamiselle palvelusetelien käytön lisäämiseksi ei elinvoimapalveluiden näkökulmasta ole mitään esteitä.

Palveluseteleistä päättää toimitus. Sosiaali- ja terveystalouteen on luonnollisesti sosiaali- ja terveystaloutta. Toinen osa-alue, jossa palveluseteleitä käytetään, on varhaiskasvatus, joka kuuluu hyvinvointitaloutta. Suomessa vuonna 2016 varhaiskasvatuksen kustannuksista 7,5 % kohdistui kuntien kustantamiin palvelusetelisiin. Päijät-Hämeessä mikään kunta ei tarjoa palveluseteliä varhaiskasvatuspalveluihin, vaikka sitä on selvitelty mm. Lahdessa.

Palvelusetelitarjonnan kasvattamisesta tämänhetkistä laajemmalle palveluiden joukolle tarvitaan luonnollisesti tapauskohtaista analyysiä siitä, millaisia vaikutuksia resursseihin, kustannuksiin veronmaksajil-

le, asiakastyytyväisyyteen, välillisiin vaikutuksiin jne. palvelusetelillä olisi, ja miten ne olisi hinnoiteltava. Tässä työssä aloitteessa esitetty virkamiestyöryhmä voi olla toimielinten apuna.

Esityslistan liitteenä 11 on valtuuston kokouksessa 6.3.2017 jätetty valtuustoaloite.

Ehdotus:

Vs. kaupunginjohtaja (HS): Kaupunginhallitus päättää vastata 6.3.2017 jätettyyn valtuustoaloitteeseen Palvelusetelin uudistaminen edellä olevasta valmistelutekstistä ilmenevällä tavalla ja esittää, että valtuusto toteaa

- 1) vastauksen riittäväksi ja
- 2) asian aloitteena loppuun käsitellyksi.

Päätös:

Jäsen Ilkka Jaakkola esitti jäsen Fuat Wafinin kannattamana, että aloite palautetaan valmisteluun, ja oikeasti etsittäisiin keinoja, jotta palveluseteliasiakkaat ja palveluntarjoajat kohtaisivat. Aloitteen tekijään toivotaan otettavan yhteyttä.

Puheenjohtaja totesi, että asiasta käydyn keskustelun kuluessa jäsen Jaakkola on tehnyt vs. kaupunginjohtajan ehdotuksesta poikkeavan kannatetun esityksen, joten asiasta on äänestettävä. Puheenjohtaja esitti, että tarvittava äänestys toimitetaan nimenhuutoäänestyksenä niin, että ne, jotka kannattavat vs. kaupunginjohtajan ehdotusta, äänestävät "jaa", ja ne, jotka kannattavat jäsen Jaakkolan tekemää esitystä äänestävät "ei". Äänestysmenettelyehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Suoritettussa äänestyksessä annettiin

0 "jaa" -ääntä,

8 "ei" -ääntä (Heino, Jaakkola, Järvinen, Karppinen, Kasurinen, Wafin, Virtanen ja Lehtimäki) ja

1 "tyhjä" -ääni (Rajajärvi)

Puheenjohtaja totesi kaupunginhallituksen äänin 8 vastaan 0, 1 tyhjä ääni hyväksyneen jäsen Ilkka Jaakkolan tekemän esityksen asiassa.

Muutoksenhaku:

muutoksenhakukielto

Tiedoksianto:

Kopio elinvoimatoimiala  
sosiaali- ja terveystoimiala

Khall 14.01.2019 § 12

Valmistelija: elinvoimajohtaja Heikki Mäkilä, puh. 044 769 4141,  
etunimi.sukunimi@heinola.fi

Tämän valtuustoaloitteen jatkovalmistelu on tehty aloitteen tekijän kanssa käytyyn keskusteluun pohjautuen. Keskustelun perusteella aiempi valmistelu on sinänsä pätevä, mutta ei riittävä. Siksi on yhteisesti etsitty asiaa, johon aloitteen perusteella pitäisi keskittyä. Aloitteen tekemisen taustalla on ollut palveluseteliyrittäjän kokemus, joka liittyy kaupungin tuottaman palvelun ja palvelusetelillä tuotetun palvelun saumakohtaan ja palvelukokonaisuuden kykyyn tuottaa asiakkaalle tarkoituksenmukaista, oikea-aikaista palvelua. Aloitteentekijän toive, että löydettäisiin keinoja palveluntarjoajien ja asiakkaiden kohtaamiseen, liittyy juuri tähän. Samalla tarkentui, että palveluntarjoajana on tässä yhteydessä nähtävä sekä palveluseteliyritykset että kaupunki.

Todettiin myös se, että oikeastaan millään järjestelyllä ei ole mahdollista palvella kaikkia tietynlaista ihmisten päivärytmiin liittyvää kotipalvelua samanaikaisesti saati yksilöllisesti juuri silloin kun sitä eniten kaivattaisiin. Samoin palvelusetelijärjestelmä ei ole ratkaisu siihen, että itse kukin asiakas saisi juuri sitä tai kaikkea sitä mitä hän toivoisi, koska sellaiseen ei ole sen enempää taloudellisia resursseja kuin velvoitteitakaan.

Aloitteesta syntyneen keskustelun perusteella tultiin siihen johtopäätökseen, että on syytä pitää huolta vuoropuhelusta kaupungin ja palveluseteliyritysten kesken, jotta voitaisiin jatkuvasti kehittää sekä palvelusetelitoimintaa että palveluiden yhteensovittamista mahdollisimman hyvän palvelukokemuksen tuottamiseksi asiakkaille mahdollisimman kustannustehokkaasti.

Konkreettisesti tämä merkitsisi kaupungin ja yritysten yhteisiä keskustelutilaisuuksia, joilla haettaisiin palautetta, parannusehdotuksia ja kehittämisideoita palvelusetelitoimintaan ja yritysten ja kaupungin keskinäiseen yhteiseen palvelutuotantoon.

Aloitteen perusteella tehtävä toimenpide on tällaisen vuoropuhelun toteuttaminen. Asiaa sosiaali- ja terveystoimialan kanssa keskusteltaessa todettiin, että tällaista on jo tehtykin. Se ei kuitenkaan merkitse, etteikö toimenpide ole edelleen relevantti. Määrätietoinen, yhteistyön syventämiseen ja toiminnan kehittämiseen perustuva vuoropuhelu keskustelutilaisuuksien avulla varmistaa osaltaan palvelusetelijärjestelmän kehittymisen.

Esityslistan liitteenä 5 on valtuuston kokouksessa 6.3.2017 jätetty valtuustoaloite

Kaupunginjohtajan (JP) ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää vastata 6.3.2017 jätettyyn valtuustoaloitteeseen Palvelusetelin uudistaminen edellä olevasta valmistelutekstistä ilmenevällä tavalla ja esittää, että valtuusto toteaa

- 1) vastauksen riittäväksi ja
- 2) asian aloitteena loppuun käsitellyksi.

Päätös: Kaupunginhallitus hyväksyi päätösehdotuksen kohdat 1) ja 2) yksimielisesti.

Muutoksenhaku: muutoksenhakukielto

Jatkokäsittely: Valtuusto

Valt 28.01.2019 § 5

Esityslistan liitteenä 3 on valtuuston kokouksessa 6.3.2017 jätetty valtuustoaloite

Kaupunginhallituksen ehdotus:

Valtuusto päättää

- 1) todeta vastauksen riittäväksi ja
- 2) asian aloitteena loppuun käsitellyksi.

Päätös: Valtuusto hyväksyi päätösehdotuksen kohdat 1) ja 2) yksimielisesti.

Pöytäkirjan liitteenä 1 on valtuuston kokouksessa 6.3.2017 jätetty aloite.

Muutoksenhaku: muutoksenhakukielto

Tiedoksianto: Virallinen ote                      aloitteen tekijä