

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

23.11.2018, 11:07 - 26.11.2018, 11:51

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Pia Aikio</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>pia.aikio@ylasavonsote.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>040 71803996</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Pia Aikio	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	pia.aikio@ylasavonsote.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	040 71803996
Vastaajatahon virallinen nimi	Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Pia Aikio								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	pia.aikio@ylasavonsote.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	040 71803996								
2. Onko vastaaja	sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä tai yhteistoiminta-alue								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Kohdassa voisi kuvata paremmin mitä ovat nämä, palvelun järjestämiseen liittyvät yleiset kulut esim. päätöksenteko, maksatus, viranhaltijana toimiminen, järjestelmien ylläpito -potilastiedot, arkistointi jne.</p> <p>Lisäsi palveluntuottajien ymmärrystä mitä ovat tehtävät jotka jäävät edelleen palvelunjärjestäjän vastuulle ja siten vaikuttavat asiakassetelin arvoon.</p>								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	<p>Voidaan kyllä hyödyntää, mutta rinnalle tarvitaan myös omien todellisten kustannusten määrittelyä esim. tuotteistuksen näkökulmasta. Nykyisten palveluseteleiden käyttö asiakaseteleiden hinnoittelussa voi johtaa siihen, ettei yksityisiä palveluntuottajia saada, koska nykyiset hinnat saattavat olla liian alhaisia, eikä niissä välttämättä ole huomioitu kaikkia kuluja mm. matkakustannuksia.</p>								

Usein hinnat ovat samat ns. ruutukaava ja viheralueilla. Etenkin maaseutukunnat joutuvat eriarvoiseen asemaan, koska niihin usein ongelmallista saada palveluntuottajia. Nykyisistä valinnanvapauskokeiluista saadaan arvokasta tietoa mm. olosuhdekorvausten määrittelyyn.

7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?

kyllä pääosin

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

Palvelukuvaukset ja sopimusehdot on tärkeä kohta, sen perusteella määräytyy myös valvontaan liittyvät perusteet. Helpottaa sekä maakunnan, asiakkaan ja tuottajan ymmärrystä siitä mitä halutaan "ostaa". Tällä hetkellä palvelun sisällöllinen eroavaisuus on haasteellinen etenkin pienimillä paikkakunnilla, joissa palveluntuottajia on muutenkin vähän. Ongelmana on esiintynyt ostetun tuotteen sisällön haasteet, ei selkeää rajausta sisällöstä jolloin tuotettu palvelu ei välttämättä vastaa haluttua ostopalvelua. Laadukkaiden tuottajien saaminen maaseutukuntiin on haasteellista.

Palveluntuottajien mahdollisuudesta osallistua aktiivisesti maakunnan kanssa käytyyn vuoropuheluun, tämä on erityisen hyvä lisäys ja hyvin avattu Kuvassa 3.

Asiakkaan mukaan otto on hyvin huomioitu. Myös arvon määrittelyssä käytävä vuoropuhelun painotus on hyvä, tämä kiinnostaa palveluntuottajia ja lisää myös asiakkaiden ymmärrystä palveluiden hinnoista.

Vertailutieto on tärkeä asia, se miten se saadaan siihen muotoon että se on mahdollisimman ymmärrettävää asiakkaan kannalta on haasteellista. Voisiko hyödyntää/ottaa mallia jo olemassa olevia vertailujärjestelmistä mm. majoituspalvelut tähtiluokitus määritellyillä kriteereillä. Kuitenkin mallin olisi hyvä olla kansallinen, jotta vertailtavuus olisi uskottava.

Kappale 5.3 on kokonaisuudessaan hyvä, koska kustannustietoisuus on tärkeä osuus liittyen asiakassetelin arvon määrittelyyn. Kustannustietoisuus ja etenkin tuotteistus on vielä suurelta osin alkuvaiheessa julkisessa toiminnassa ja tämän osaamisen lisääntyminen on hyvin perusteltuna ko. kappaleessa. Kappaleessa on huomioitu myös palveluntuottamisen haasteet, jotka etenkin pienten paikkakuntien osilta voi olla isossa

merkityksessä. Hyvä huomioida kun määritellään tuotteiden sisältöjä mm. kotihoidon esimerkki yö hoidosta.

Kansallisesti käyttöön otettavat tilikartat ovat hyvä lisäys.

Ehdotettu kokeilu asiakassetelin arvosta on haasteellinen toteuttaa, koska päätöksentekoprosessi julkisessa toiminnassa on byrokraattinen ja suhteellisen hidas palveluntuottajan kannalta. Vaaditaan perusteellinen työ asiakassetelin hinnan taustaksi eikä hinnan muuttaminen nykymallilla ole kovin joustavaa. Jos pystymme kehittämään tähän ketterämmän vaihtoehdon niin voisi olla hyvä ratkaisu, etenkin jos haluamme lisätä innovoinnin näkökulmaa ja uudistettuja tuotteita. Siksi joissakin palveluissa/tuotteissa voisi olla väljempää palvelukuvausta ja hinnoittelua, joka mahdollistaisi monipuolisemman sisällön palvelutuotannossa.

Raportissa on myös hyvin huomioitu asiakkaan palveluiden saatavuuden turvaaminen, joka huomioidaan myös asiakassetelin hinnoittelussa. Asiakas voi saada lainsäädännön vaatimusten tasoisen palvelun asiakassetelillään.

9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?

kyllä

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

No answers

11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?

kyllä pääosin

12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11

Kannustimien käyttö tulee olemaan haasteellista, vaikka vaikuttavuuden arviointiin tuleekin kiinnittää huomiota yhä enemmän tulevaisuudessa.

Mittareiden vieminen enemmän kansalliseen muotoon olisi hyvä vertailtavuuden ja kustannusvaikuttavuuden kannalta.

Aluekohtaisten erojen arviointi olisi helpompaa ja uusien vaikuttavien käytänteiden jalkauttaminen olisi helpompaa.

Hinnoittelun kolmijakoisuus voisi olla hyvä tapa mahdollistaa palveluiden tuottaminen tasa-arvoisesti kaikkialla. Toki vaatii työtä, jotta

	määrittelyt saadaan kohdilleen.
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	<p>Olosuhdekorvaukset tärkeitä, koska alueelliset erot ovat todella suuria. Pienet paikkakunnat eivät tahdo saada palveluntuottajia, joten tarvitsevat korkeammalle tasolle määritellyn asiakassetelin houkuttelevuuden lisääntymiseksi. Todennäköisesti tätä kokonaisuutta joudutaan tarkastelemaan useampaan eri otteeseen, koska alueelliset erot ovat niin suuria.</p> <p>Määrittelyperusteiden tulee olla selkeitä, kuten raportissa sanotaan.</p>
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei kantaa
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<p>Tämä kokonaisuutena vielä todella haasteellinen määriteltävä kokonaisuus. Tällä mahdollistetaan vaikuttavuuteen liittyvien asioiden edistäminen joka on hyvä asia, mutta vaatii vielä perusteellisempaa pohdintaa.</p> <p>Kannustimien oikeudenmukaisuus on haasteellinen asia, koska asiakas käyttää usein useita palveluntuottajia, joka onkin hyvin kuvailtu raportissa. Elämänlaatu ja hyvinvointi on haasteellinen mitattava, koska tilanne voi olla merkitsevästi erilainen eri ajankohtina, enemmän subjektiiviseen kokemukseen perustuvaa. Myös kysymykseen suosittelisitko tätä palveluntuottajaa voi vaikuttaa se, kuinka palveluntuottaja onnistui tänään tai mikä on asiakkaan vointi tällä hetkellä. Tässä kannustinjärjestelmä voisi perustua useamman eri mittauksen keskiarvoon.</p>
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	ei kantaa
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	<p>Tuottajakorvausmalleilla voidaan tukea maakunnan asettamia tavoitteita, jos malleista saadaan vaikuttavuuden lisääntymistä edistävää toimintaa. Lisäksi jos toiminnan kustannustaso jää alle oman toiminnan kustannusten, mutta ei samaan aikaan lisää kustannusten nousua jossain muussa osassa terveys- ja sosiaalipalveluitamme esim. päivystyspalvelut.</p> <p>Hyvinvoinnin ja terveyden lisääntyminen ja</p>

tietysti kustannustason nousun hillitseminen ovat tärkeitä tavoitteita. Mutta on vaikeaa vielä tässä vaiheessa arvioida kuinka tehtävässä todellisuudessa onnistutaan, toki valmisteluissa on otettu laajasti eri näkökulmia huomioon.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Mittariston käyttö, mitä mittareita otetaan käyttöön. Mitkä mittarit antavat luotettavaa ja hyödynnettävissä olevaa tietoa. Etenkin kannustinpalkkio vaatii vahvaa/toimivaa mittaristoa taustalle.

Tuotteistuksen ja kustannustietoisuuden merkitystä on hyvä painottaa, koska sen perusteella määritellään sekä asiakassetelin että henkilökohtaisen budjetin laskentaa. Vaikka organisaatioiden käytössä on hyvät ohjelmat eri asioiden hoitoon mm. työvuorosuunnittelu, palkanlaskentajärjestelmät, välittömän työajan seurannat yms. ohjelmat harvoin toimivat hyvin yhteen. Jatkossa ohjelmien kehittämistyötä tarvitaan, jotta saadaan luotettavaa tietoa oman tuotannon kustannuksista ja tuotannon tehostamisen onnistumisesta.

Vertailua voidaan hyödyntää myös maakuntien välillä sekä paikallisesti julkisen ja yksityisen välillä. Tätä kautta on myös helppoa seurata muutosta jatkossa, etenkin kun suurena haasteena on palvelujen tarpeen lisääntyminen, mutta samalla myös pienenevät budjetit toimintojen tuottamiseen.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Palveluseteleissä nykyään ei ole riittävästi huomioitu esim. indeksikorotuksia, hinnat usein jääneet vuosiksi samalle tasolle, mutta kustannustaso nousee vuosittain. Haasteet liittyen palveluseteliin; on tärkeää että palvelusetelisääntökirjojen riittämättömyys on huomioitu, näiden tuottamiseen tarvitaan henkilötyöpanosta lisää jatkossa. Kehittyneiden/toimivien sähköisten järjestelmien mm. palvelusetelijärjestelmät. Ohjelmien markkinoille tulon haasteet on hyvä huomioida. Suunnitelmia on olemassa ja tarpeitakin kuvattu, mutta toimivat järjestelmät vievät usein aikaa (kehittelytyö) ja rahaa (kuka maksaa). Tässä voisi hyödyntää erilaisia kumppanuusmalleja johon sisältyisi pidempiaikainen kehittämistyö. Nykyratkaisuihin ohjelmat ostetaan kertaostoina ja niiden vuosittainen kehitystyö tai lisäosat tuovat usein kohtuuttomia lisäkustannuksia. Pyrittäisiin yhteiseen vastuunkantoon (tilaaja-tuottaja) ja mahdollistettaisiin siten myös

hintatason kohtuullistaminen.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers