

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 11:59 - 26.11.2018, 12:15

1. Vastaajan tiedot	<table border="1"><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Neuroliitto ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Anu Aalto</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>helena.ylikyla-leiva@neuroliitto.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0400 789 743</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Neuroliitto ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Anu Aalto	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	helena.ylikyla-leiva@neuroliitto.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400 789 743
Vastaajatahon virallinen nimi	Neuroliitto ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Anu Aalto								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	helena.ylikyla-leiva@neuroliitto.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400 789 743								
2. Onko vastaaja	järjestö								
3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Yleiset periaatteet on kuvattu melko selkeästi. Niiden soveltaminen herättää kuitenkin kysymyksiä.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	ei pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	<p>Julkishallinnossa ei ole tarvittu näin laajaa ja syvällistä osaamista aiemmin. Aiemmat selvitykset saattavat olla hyvin erilaisia ja eri tarpeista tehtyjä. Siksi on vaikea arvioida niistä saatavaa hyötyä.</p> <p>Asiakassetelin arvonmääritys tulee työstää omana kokonaisuutena sen omista lähtökohdista hyödyntäen soveltuvaa aikaisempaa tietoa ja osaamista.</p> <p>Korostamme tulevien palveluntuottajien kanssa käytävän vuoropuhelun sekä asiakkaiden osallistamisen merkitystä.</p> <p>Maakunnat ja palveluntuottajat hyötyisivät valtakunnallisesta ohjeistuksesta palvelujen tuotteistamisesta ja asiakassetelin arvonmäärittelystä.</p>								

7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	<p>Kuvaus sisältää olennaiset pääelementit käyttöönottoprosessista. Mutta käytännön toteutus saattaa olla haastavaa. Maakunnissa voi syntyä merkittäviä toimintatapoja-eroja, jotka saattavat ohjata ainakin suurempien palveluntuottajien toimintaa ja sijoittumista. Palvelujen tuotteistuksen valtakunnallista ohjausta tulee edelleen selvittää ja mahdollisesti ohjeistaa lisää, jotta tuotteistetuilla palveluilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin sekä voidaan ohjata ja vaikuttaa palveluntuottajien toimintaan. Korostamme palvelujen tuotteistamisen ja maakunnan liikelaitoksen omien palvelujen ja yksityisten toimijoiden palvelujen kustannusten selvittämisen merkitystä. Raportissa korostettu maakunnan ja palveluntuottajien jatkuva vuoropuhelu on välttämätöntä ja kannatettavaa vaikka lisääkin hallinnollista työtä ja kustannuksia. Asiakassetelin arvo tulee asettaa mahdollisimman oikeaksi, jotta palveluntuottajat kiinnostuvat markkinoista ja asiakkaat saavat tarpeitaan vastaavat palvelut. Asiakassetelien käyttöönoton jälkeen voidaan sen tuottamisen ehtoja joutua tarkentamaan ja jopa muuttamaan. Nämä saattavat rajoittaa palveluntuottajien innokkuutta toimintaan alkuvaiheessa. Siksi pidämme tärkeänä maakunnallisten kokeiluhankkeiden laajentamista ennen järjestelmän käyttöönottoa, jotta asiakassetelien arvo ja toimintaehdot asettuvat toimiviksi markkinoilla.</p>
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	kyllä pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	<p>Palveluntuottajille maksettavien korvausten yleinen määräytyminen ja eri korvausvaihtoehdot on kuvattu hyvin raportissa. Näiden kaikkien elementtien edellyttämä selvittely ja päätöksien tekeminen niiden käyttämisestä palveluntuottajille maksettavissa korvauksissa on käytännössä erittäin haastavaa. Maakunnissa tulee tehdä merkittäviä</p>

	<p>tietoteknisiä uudistuksia ja kirjanpidon tarkoituksenmukaista järjestämistä ennen asiakassetelien käyttöönottamista, jotta tuotteistamisessa, palveluista, hinnoittelusta sekä toteutuneiden palvelujen seurannasta ja valvonnasta tarvittavat tiedot ovat maakunnan käytettävissä. Myös palveluntuottajien tietojärjestelmien on oltava yhteensopivia maakunnan järjestelmien kanssa ennen toiminnan aloittamista.</p> <p>Palveluntuottajien tulee toimintaansa ja palvelujaan suunnitellessa huomioida maakuntien todennäköisesti eritasoiset korvaukset saman palvelun asiakassetelissä. Suurilla palveluntuottajilla on volyymin myötä joustoihin paremmat mahdollisuudet. Sen sijaan pienien palvelujen tuottajien tullee erikoistua tiettyihin asiakaskuntiin tai palveluihin.</p>
<p>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei kantaa</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>Asiakassetelin arvo määräytyy esitetyllä mallilla todennäköisesti pienemmäksi kuin maakunnan liikelaitoksen oman palvelun tuotantokustannus. Siten tuottajakorvaukset peruskorvauksen osalta ovat maakuntien liikelaitosten näkökulmasta toteuttamiskelpoisia. Sen sijaan olosuhde- ja kannustinperusteiden korvausten määrittely on vaikeampi tehdä onnistuneesti.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Olosuhdekorvaukset mahdollistaisivat palvelutarjonnan maakunnan koko alueella ja kaikille maakunnan asukkaille. Tavoite sinällään on kannatettava. Sen toteuttaminen käytännössä saattaa olla erittäin vaikeaa ja edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Olosuhdekorvausten käyttöön ottaminen ja seuranta sekä vaikuttavuuden arviointi lisää tarpeita maakunnan ja palveluntuottajien keskinäiselle yhteydenpidolle, joka lisää hallinnollista työtä ja kustannuksia.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei pääosin</p>

16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15

Kannustinkorvauksen peruslähtökohta on kannatettava, mutta niitä on vaikea määritellä "oikein toimiviksi". Niiden käyttöönottoaminen ja seuranta sekä vaikuttavuuden arviointi lisää tarpeita maakunnan ja palvelun tuottajien keskinäiselle yhteydenpidolle, joka lisää hallinnollista työtä ja kustannuksia. Mitä useampaa samanaikaista palvelua asiakas tarvitsee, sitä vaikeampaa on kannustinkorvauksen käyttäminen. Kannustinkorvauksen käyttöönottamista tulee, siksi arvioida tarkasti ja kohdentaa ne tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Vaikuttavuusperusteisia kannustinkorvauksia harkittaessa on kiinnitettävä vakava huomio myös asiakasryhmän mahdollisiin erityispiirteisiin. Esimerkiksi määritelmät "toimintakyvyn ylläpitäminen" ja toimintakyvyn paraneminen" muodostuvat aivan erilaisiksi vaikuttavuusmittareiksi tarkasteltaessa esimerkiksi eteneviä neurologisia sairauksia sairastavia verrattuna esimerkiksi aivoverenkierronhäiriön sairastaneisiin. Ensinmainitulla ryhmällä palvelu voi olla erittäin vaikuttavaa, jos sen avulla hidastetaan toimintakyvyn heikkenemistä. Viimeksimainitulla ryhmällä vaikuttavuutta on sen sijaan mitattava ja arvioitava toisin.

17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?

kyllä pääosin

18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17

Maakunta toteuttaa poliittisen päätöksentekonsa ja strategiansa linjauksia päättäessään asiakassetelien korvauksien muodostumisesta ja suuruudesta sekä ottamalla asiakasaseteleitä käyttöön muissa kuin lain edellyttämissä palveluissa. Tuotteistamisella maakunta myös mahdollistaa erilaisten ja erikokoisten palveluntuottajien tulon markkinoille. Palveluntuottajat voivat olla valtakunnallisesti toimivia ja/tai yhden asiakasryhmän paikalliseen palveluun erikoistuneita. Palveluntuottajille maksettavien korvausten avulla maakunta voi ohjata palveluntuottajien palveluvalikoimaa ja sen kehittämistä maakunnan tavoitteita

tukevaksi toiminnaksi. Maakunta joutunee tasapainoilemaan asiakassetelien korvausten suuruudella. Jos korvaukset ovat liian pieniä, se voi johtaa siihen, että laadukasta palvelutuotantoa ei synny markkinoilla. Raportissa ehdotettujen kokeilujen toteuttaminen (s. 23) ei liene sote-toimintaympäristössä kuitenkaan mahdollista ilman, että varaudutaan asiakkaiden hakeutumiseen maakunnan liikelaitoksen palvelujen piiriin. Jokapäiväistä tai usein toistuvaa apua pitkäaikaisesti tarvitsevansa asiakkaan kannalta asiakassetelikorvausten tulee olla suhteellisen vakaita, jotta asiakkaan palveluntuottaja ei tarpeettomasti vaihdu. Maakunnan tulee seurata ja arvioida asiakaseteleillä tuotettujen palvelujen sisältöä ja laatua säännöllisesti, jotta voidaan varmistua niiden asianmukaisuudesta. Toimivan järjestelmän luominen edellyttää toimivaa vuorovaikutusta maakunnan, maakunnan liikelaitoksen ja palveluntuottajien kesken sekä asiakkaiden kuulemista toimivalla tavalla.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Maakunnan liikelaitoksen palvelun hinnan määrittelyssä huomioitavien kustannusten määrittämiseen ja selvittämiseen tulee laatia valtakunnallista maakuntia sitovaa ohjeistusta. Maakuntien liikelaitoksien palvelutuotannon kustannuksista tulee olla avoimesti saatavilla tietoa, jotta niiden keskinäinen vertailu on mahdollista.

Kannustinperusteiset korvaukset ovat todennäköisesti haastavimmat toteuttaa onnistuneesti käytännössä. Kannustinperusteiset korvaukset ovat erityisen haastavia paljon eri palveluja pitkään käyttävillä asiakkailla, joilla on useita palveluntuottajia. Niiden valtakunnallista ohjeistusta tulee syventää merkittävästi raportissa esitetystä ja antaa esimerkkejä toimiviksi todetuista malleista.

Maakunnan ja palveluntuottajien välisen vuoropuhelun tarkoituksenmukaisen organisoinnin mallintamiseen voitaneen saada lisätietoa jo toteutuneista hankkeista ja tarvittaessa pilotointia tulee jatkaa. Palveluntuottajan palvelun vaikuttavuuden

arviointiin sekä maakunnan että asiakkaan näkökulmasta tulee kerätä tietoa, kokemuksia ja antaa vähintään ohjaavaa ohjeistusta maakunnille.

Asiakkaiden kuulemiseen ja osallistamiseen tulee asiakasseteliprosessissa kiinnittää enemmän huomiota ja esittää erilaisia toteuttamistapoja, joita on kokeiltu tai on syytä kokeilla maakunnissa.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Asiakassetelien käyttöönotto ja tuottajakorvauksen, ainakin kannustinlisän, kehittäminen kannattanee tehdä vaiheittain, jotta voidaan käyttää hyödyksi maakuntien omia kokemuksia toiminnassa.

Asiakaseteleillä voidaan järjestää hyvin yksilöllisiä tai täysin määrämuotoisia ja saman sisältöisiä palveluja (esimerkiksi kotipalvelu – sääriluon luuduttamisleikkaus). Raportissa ei kuvata yksilöllisten palvelujen toteuttamisen haasteita eikä ratkaisuvaihtoehtoja niiden voittamiseksi. Kuitenkin niissä on suurimmat tarpeet yleisten ja yhteisten linjauksien luomiseen.

Monituottaja-mallisessa asiakassetelipalvelutuotannossa palvelujen vaikuttavuuden arviointia tulee tehdä myös asiakkaan näkökulmasta. Ehdotamme pilottien aloittamista pitkään ja paljon sekä monia potentiaalisia asiakassetelipalveluja käyttävien pitkäaikaissairaiden asiakkaiden kanssa.

Korostamme sitä, että asiakassetelin palvelulla vastataan asiakkaan määriteltyyn palveluntarpeeseen täysin.

Palveluntuottaja ei voi myydä lisäpalveluna sellaista, mikä sisältyy tuotteistettuun palveluun. Siksi asiakkaalle tulee antaa kirjallinen yksityiskohtainen selvitys siitä, mitä asiakassetelipalvelu sisältää. Alhainen asiakassetelikorvaus saattaa lisätä palveluntuottajan intressiä tarjota asiakkaalle lisäpalveluja, jotka asiakas maksaa itse.

Raportissa todetaan, että palveluntuottaja saattaa tehostaa omaa toimintaansa tinkimällä palvelunsa laadusta, koska asiakassetelin arvo on kiinteä. Siksi on erittäin tärkeää, että maakunnan palveluntuottajien palveluja seurataan ja

arvioidaan säännöllisesti sekä yksittäisen asiakkaan palvelutason että koko järjestelmän toimivuuden varmistamiseksi.

Asiakassetelien käyttöönottamisen edellyttämien selvitystöiden tekemiseen, palvelujen tuotteistamiseen sekä maakunnan hintatason määrittämiseen tulee varata riittävästi aikaa ennen käyttöönottoa.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers