

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

23.11.2018, 14:05 - 23.11.2018, 15:14

1. Vastaajan tiedot	Vastaajatahon virallinen nimi	Kilpailu- ja kuluttajavirasto
	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Liisa Vuorio
	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	liisa.vuorio@kkv.fi
	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	029 505 3358
2. Onko vastaaja	valtion viranomainen	
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin	
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Kappale antaa kokonaiskuvan palvelusetelin ja asiakassetelin eroista erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta. Taulukkomuotoinen kooste eroavaisuuksista setelin ominaisuuksien perusteella voisi edelleen lisätä havainnollisuutta.	
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin	
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Palvelusetelien arvonmääritykseen liittyvää työtä ja osaamista voitaneen hyödyntää esimerkiksi tuotteistukseen liittyvissä seikoissa ottaen kuitenkin huomioon järjestelmiä erottavat tekijät. Asiakasseteliin liittyvä arvonmääritystyö tulee kuitenkin edellyttämään monien osa-alueiden, esimerkkinä kustannuslaskenta, kehittämistä ja aiempaa merkittävästi yksityiskohtaisempaa tiedon hankintaa. KKV:n arvion mukaan muistiossa on tuotu	

	esiin asiakassetelin arvon määrittämiseen liittyviä olennaisia haasteita ja ratkaisuvaihtoehtoja. Prosessien esittäminen kaavioin ja kuvin havainnollistaa esitystä.
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	Prosessien kuvaaminen erilaisten kaavioiden ja kuvien avulla auttaa havainnollistamaan prosessien kulkua. Myös onnistumistekijöiden ja haasteiden kokoaminen on omiaan auttamaan toimeenpanijoita tunnistamaan prosessin vaiheita. KKV toteaa, että sote-uudistuksen yhtenä tavoitteena on laadun parantaminen mm. innovatiivisuutta ja asiakaskeskeisyyttä kehittämällä. Valinnanvapauslakiluonnoksessa todetaan: ”Välillisesti uutta innovaatioihin pohjautuvaa elinkeinotoimintaa voisi myös syntyä, kun valinnanvapauspalveluita tuottavat yritykset rajautuvat hankintalain soveltamisen piiristä, voiden näin toteuttaa liiketoimintalähtöisempää yritysten välistä kumppanuutta.” Erilaiset kumppanuudet, arvoverkot ja ekosysteemit ovat jo nykyisin palveluiden kehittämisen työkaluina. Viraston arvion mukaan tämä kehitys korostuu jatkossa, kun erilainen yhteiskehittäminen ja public-private-people-partnership -ajattelu etenee myös sote-palveluiden kehittämisessä. Hallituksen esityksessä tätä sivutaan erityisesti henkilökohtaisen budjetin kohdalla (”Henkilökohtainen budjetti asettaisi asiakkaat muutoksen keskiöön ja haastaisi perinteiset toimintatavat, roolit ja kumppanuudet ja vahvistaisi siten asiakaslähtöistä ja -keskeistä toimintatapaa palvelutuotannossa. ”). Kehityssuunta lienee sama myös muissa palvelujen järjestämistavoissa, ml. asiakasseteli. Jatkossa eri toimijoiden välinen vuoropuhelu tulee muodostamaan yhä olennaisemman osan palveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta, kun pyritään tarjoamaan asiakkaille katkeamattomia palveluketjuja ja vaikuttavia palveluja sekä

varmistamaan monituottajajärjestelmän ja toimivien markkinoiden syntyminen ja säilyminen. Myös asiakassetelin onnistunut käyttöönotto edellyttää kaikkien osapuolten välistä aktiivista vuoropuhelua useissa setelin käyttöön liittyvissä vaiheissa.

KKV huomauttaa, että maakunnan ja tuottajien välisissä neuvotteluissa tulee ottaa asianmukaisesti huomioon valinnanvapauslain asettamat tasapuolisuuden ja läpinäkyvyyden vaatimukset tuottajien kohtelussa. Kappaleessa 5.3.3 (Markkinoiden kilpailutilanteen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen) todetaan kuvattaessa maakunnan ja tuottajien välistä yhteistyötä, että ”kahdenväliset neuvottelut ovat usein paljon tuloksekkaampia kuin yhteiset neuvottelut kaikkien palveluntuottajien kanssa.” Kahdenväliset neuvottelut voivat tarjota mahdollisuuden luottamukselliseen tietojen vaihtoon esimerkiksi liikesalaisuuksiin verrannollisista tiedoista, joiden jakaminen toistensa kanssa kilpailevien elinkeinonharjoittajien välillä voisi olla vastoin kilpailulain (Kilpailulaki (948/2011), 5 § Kielletyt kilpailunrajoitukset, 6 § Poikkeukset kiellosta) määräyksiä. Samalla tulee kuitenkin muistaa tasapuolisuuden ja syrjimättömyyden vaatimukset, jotka tulee ottaa huomioon vuoropuhelun järjestämisessä.

Asiakaseteleihin — kuten valinnanvapauslain mukaiseen palvelutuotantoon yleensäkin — ei liity tuottajien välistä hintakilpailua, vaan tuottajien välisellä kilpailulla ja asiakkaiden valinnanvapaudella on tarkoitus parantaa palveluiden laatua ja saatavuutta sekä monipuolistaa tuotantoa. Kilpailulain tarkoittamaa yritysten välistä kiellettyä hintayhteistyötä koskevat säännökset eivät näin ollen näyttäisi tulevan sovellettaviksi.

Mahdolliset kilpailulain soveltamisalaan liittyvät tilanteet voisivat valinnanvapauspalveluiden ml. asiakassetelipalvelut osalta tulla esiin esimerkiksi tilanteissa, joissa tuottajien välillä ilmenisi kollektiivista sopimista siitä, että valinnanvapauslain piiriin kuuluvien

	palveluiden tuottajaksi ei ryhdyttäisi. Nämä olisi erotettava tilanteista, joissa palveluntuottajan itsenäinen päätös perustuisi esimerkiksi siihen, että maakunnan maksama korvaus ei ole riittävä tuotannon käynnistämiseksi tai ylläpitämiseksi. KKV toteaa lisäksi, että kuluttajansuojan osalta raportissa ei ole arvioitu tilanteita, joissa asiakassetelillä annettu palvelu on poikennut sovitusta tai on ollut muuten virheellinen. Raportissa viitataan siihen, että mitä tarkemmin palvelut on määritelty, sitä vähemmän on odotettavissa esimerkiksi valituksia ja sopimusriitoja. Se, miten valitustapaukset on tarkoitettu hoitaa ja mitkä palvelun virheen seuraamukset asiakkaalle ovat, jää kuitenkin avoimeksi. Se, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta sekä arvioida saamaansa palvelua ja palveluntuottajaa, on luonnollisesti hyvä asia mutta pelkkä palautteen antaminen ei oikaise mahdollisia palvelussa olleita puutteita. Huomiota voidaan kiinnittää myös siihen, että nykyisessä palveluseteliä koskevassa laissa on palvelun virhettä ja riidanratkaisua koskevat nimenomaiset säännökset mutta asiakassetelijärjestelmään vastaavia pelisääntöjä ei sen sijaan ole otettu.
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	kyllä pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	Valinnanvapauslakiehdotuksessa on määritelty korvauspolitiikan yleiset toimintaperiaatteet. Ehdotuksen mukaan asiakassetelin arvoa määriteltäessä on otettava huomioon maakunnassa oleva palvelutuotanto ja sen kustannustaso sekä kustannukset, jotka aiheutuisivat maakunnan liikelaitokselle vastaavan palvelun tuottamisesta. Maakunnan on löydettävä tasapaino tarjonnan edistämisen ja kustannusten hillinnän välillä. Mitä korkeampi asiakassetelin arvo on, sitä enemmän tuottajia voidaan odottaa. Toisaalta korkea korvaus ei edesauta kustannusten hillinnän tavoitteissa. Asiakassetelin arvo on kuitenkin määriteltävä sellaiseksi, että asiakas voi saada sillä lainsäädännön

	vaatimusten mukaisen palvelun. Lähtökohtana tulee olla mahdollisimman tarkka tieto maakunnan oman palvelutuotannon kustannuksista sekä tiedon läpinäkyvä kommunikointi markkinaosapuolille. Tasapainon löytäminen maakunnan erilaisten tavoitteiden välillä edellyttää tiivistä vuoropuhelua eri toimijoiden kanssa. Lienee selvää, että uuden toimintamallin käyttöönotto tulee edellyttämään prosessien iteratiivisuutta: päätöksenteon eri vaiheissa mallia yleensä sekä hinnan asetantaa erityisesti kehitetään ja tarkennetaan saatujen kokemusten perusteella.
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	ei kantaa
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	Kustannuslaskennan haasteet etenkin asiakassetelijärjestelmän käyttöönoton alkuvaiheessa lienevät merkittäviä.
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei kantaa
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Olosuhdekorvaukset antavat mahdollisuuden järjestää palveluja myös alueille, joissa tuottamisen edellytykset ovat vaativampia esimerkiksi etäisyyksien takia. Relevantin informaation kerääminen aiheuttaa etenkin alkuvaiheessa kertaluonteisia kustannuksia.
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei kantaa
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	Kannustinkorvausten määrittelyssä on olennaista löytää tavoitemäärittelyn jälkeen sellaiset mittarit, joilla pystytään mittaamaan järjestäjän määrittämiä tavoitteita riittävän luotettavalla ja kustannustehokkaalla tavalla.
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä pääosin
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää, että

	tavoitteenasettelu on realistinen. Monet samanaikaiset ja mahdolliset ristiriitaiset tavoitteet heikentävät edellytyksiä saavuttaa niitä. Uusi valinnanvapausjärjestelmä edellyttää jatkuvaa oppimista ja kehittämistä. Järjestelmän käyttöönotto aiheuttaa kertaluonteisia kustannuksia, jotka ovat väistämättömiä uutta järjestelmää käyttöön otettaessa.
19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?	Erilaiset benchmarking-tyyppiset tiedot auttaisivat maakuntia järjestämistehtävissään. Valtakunnallinen mittareiden kehittäminen voisi edesauttaa esimerkiksi kannustinpalkkioiden suunnittelussa.
20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista	Valinnanvapauslain mukaisen asiakassetelijärjestelmän lähtökohtana ovat julkisen sektorin tuottaman palvelun kustannukset ja yhtenäinen tuotteistaminen. Raportin mukaan ”Palveluille asetettavilla kriteereillä voidaan ohjata palvelutuotantoa maakunnan tavoitteiden suuntaisiksi. Kriteereissä on tärkeää ottaa tavoitteeksi tasapaino. Kriteerien tulee olla riittävän tiukat, jotta maakunnan on mahdollista varmistua hankittavan palvelun sisällöstä, mutta niiden on myös jätettävä tarpeeksi liikkumavaraa palveluinnovaatioille. Kriteerien asettamisessa on tärkeää käydä vuoropuhelua tuottajien kanssa, koska kriteerit vaikuttavat yksityisten toimijoiden halukkuuteen toimia palveluntuottajina.” KKV:n arvion mukaan olennaista kehittämisen kannalta tulee olemaan myös asiakkaiden osallistaminen vuoropuheluun, jotta asiakaslähtöisyyden tavoitetta pystyttäisiin edistämään. Raportissa on asianmukaisesti tiedostettu niitä haasteita, joita toimivan asiakassetelituotannon käynnistäminen ja edelleen kehittäminen edellyttävät. Merkittäviä haasteita liittyy erilaisiin tietojohtamisen edellytyksiin—miten hankitaan ja hyödynnetään tietoa, joka antaa maakunnille mahdollisuuden järjestää ja johtaa niin lain kuin oman palvelustrategian tavoitteisiin pyrkivää

	palvelutuotantoa. Asiakassetelipalvelutuotannon käyttöönoton lisäämisen sekä palvelusetelijärjestelmästä saadut kokemukset antavat edellytyksiä järjestelmän hallittuun käyttöönottoon. On kuitenkin selvää, että kyseessä on mittava oppimisprosessi, johon sisältyy iteratiivisuutta ja joka edellyttää valmiutta mm. muuttaa tarvittaessa toimintatapoja ja tarkistaa korvausten laskentaperusteita.
21. Yksilöidyt muutosehdotukset	Raportissa tulisi kiinnittää huomiota terminologian johdonmukaisuuteen erityisesti palveluseteli/ asiakasseteli -käsitteiden käytössä. Näyttäisi siltä, että kappaleessa 4.1. (viimeinen kappale) käytetään termiä palveluseteli, vaikka tarkoitettaneen asiakasseteliä.