

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

23.11.2018, 19:11 - 23.11.2018, 19:27

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Pirkanmaan liitto ja Tampereen kaupunki</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Tanja Koivumäki</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>jaakko.herrala@pirkanmaa.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>050 329 7166</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Pirkanmaan liitto ja Tampereen kaupunki	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Tanja Koivumäki	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	jaakko.herrala@pirkanmaa.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	050 329 7166
Vastaajatahon virallinen nimi	Pirkanmaan liitto ja Tampereen kaupunki								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Tanja Koivumäki								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	jaakko.herrala@pirkanmaa.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	050 329 7166								
2. Onko vastaaja	maakunnan liitto								
3. Ovatko nykyisten palvelusetelien ja tulevien asiakasetelien eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Palvelu- ja asiakassetelien eroavaisuudet on kuvattu raportissa suhteellisen hyvin. Raportin ao. luvun sisältöä tulisi kuitenkin tarkastaa sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (STV) mietinnön pohjalta.</p> <p>Olenaisena muutoksena nähdään omavastuun poistaminen, jonka arvioidaan jäykistävän markkinoita. Omavastuu on mahdollistanut hinnan asettamisen niin järjestäjän kuin tuottajan näkökulmasta toimivalle tasolle. Näin myös arvoltaan matalan palvelusetelin saanut asiakas on voinut valita palvelusetelituottajista mieleisensä. Nyttemmin, jos/kun asiakassetelin arvo tullaan määrittelemään STV:n mietinnön mukaisesti asiakaskohtaisesti, tuottajalla on mahdollisuus valikoida asiakkaisiin arvoltaan suuremman setelin saaneet asiakkaat ja kieltäytyä ottamasta vastaan asiakkaita, joiden setelit ovat tuottajan arvion mukaan arvoltaan liian alhaisia.</p>								
5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmäärittämiseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								

6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

Asiakassetelin hinnan määrittelyssä noudatetaan samoja periaatteita kuin palvelueteleissä. Yleisesti ottaen setelien arvonmäärittely on helpompaa terveystaloudissa kuin sosiaalipalveluissa, joiden osalta hinnanmäärittelyä haastaa asiakkaan tulotason huomioiminen, asiakkaan tarvittaessa maksaman korkeamman omavastuun mahdollisuuden poistuminen ja uudistettavana olevan asiakasmaksulain mukaisten asiakasmaksujen käyttöönotto (pl. vammaispalvelut).

Asiakasseteli määrittellään laissa otettavan velvoittavana käyttöön myös palveluissa, joista ei ole käytettävissä vakiintuneita ja/tai koeteltuja tuotteistuksia. Kuntien tuotteistukset ja palvelukuvaukset poikkeavat toisistaan merkittävällä tavalla (esim. sosiaalinen kuntoutus) ja tietyllä alueella käytössä olleet tuotteistukset eivät ole välttämättä sellaisinaan skaalattavissa muualla. Asiakassetelin käyttöönottamisen laaja-alaisissa ja puutteellisesti määrittelyissä palveluissa ei siten ole välttämättä palvelusetelien käyttöön liittyvästä kokemuksesta ja osaamisesta huolimatta helppoa. Myös markkinat ovat osin kehittymättömät.

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

ei

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

Raportissa on terminologista huojuntaa maakunnan ja maakunnan liikelaitoksen käsitteiden ja roolitusten suhteen. Osittain maakunnalle on määriteltäviä tehtäviä, jotka on kuitenkin selvästi vastuutettu maakunnan liikelaitokselle. Tämä hämärtää roolitusta ja vastuunjakoja järjestäjän (maakunnan) ja tuottajan (maakunnan liikelaitos) välillä. Raportti olisi suositeltavaa tarkastaa näiden osalta STV:n mietinnön mukaiseksi.

Laissa asiakassetelin määrittelyn -prosessiin liittyvät vastuutukset on määritelty siten, että ristiriitatilanne maakunnan ja maakunnan liikelaitoksen välillä on mahdollinen. Maakunta vastaa setelituottajia koskevista hallintopäätöksistä ja palvelu-/setelikohtaisista tavoitteista, kun taas lain mukaan liikelaitos määrittelee palvelusetelien palvelukuvaukset ja korvaustason. Näin ollen maakunnan ohjauskyky näiden sisältöön/korvaustasoon on kyseenalainen. Mikäli liikelaitoksen näkemys setelin käytöstä eroaa maakunnan näkemyksestä ja tavoitteista, lailla jaettu toimivalta mahdollistaa pattitilanteen.

	<p>Oman haasteensa prosessiin luo asiakkaan oikeus hakea palvelua myös muista maakunnista.</p> <p>Suun terveydenhuollon osalta on haastavaa ja osin vaikea ymmärtää protetiikan eriyttämistä muusta hoidosta. Tämä ei palvele kokonaisuhoitoa, vastuu jakautuu monelle ja näin sitä on vaikea valvoa. Eri toimijoiden vastuita tulisi selkiyttää nyt esitettyssä raportissa (mm. komplikaatioiden osalta).</p>
<p>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</p>	<p>kyllä</p>
<p>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</p>	<p>No answers</p>
<p>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>Raamibudjetin ollessa riittävä setelikorvaukset voivat olla toimivia.</p> <p>Mikäli määrärahat ovat alimitoitettut, pakolliset setelit voivat hankaloittaa budjetin tasapainottamista. Liikelaitos on veloitettu myöntämään seteleitä, mutta samaan aikaan pitämään yllä valmiutta tuottamaan palvelut tilanteissa, joissa se ei seteleillä onnistu tai asiakas ei tahdo. Tämä valmius edellyttää resursseja eikä toiminnan nopea supistaminen tai kasvattaminen ole välttämättä mahdollista.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Teoriassa hyvä ajatus, mutta toteutus vaatii tarkkaa suunnittelua. Esimerkiksi aluerajojen tekeminen käytännössä voi olla kinkkistä. Lisäksi asiakas voi hakea palveluja mistä vain, jolloin asuinpaikkaan sidottu olosuhdelisä ei välttämättä ole toimiva ratkaisu. Vaikka tuottajille korvattavilla olosuhdelisillä voidaan tasoittaa esim. harvaan asuttujen alueiden palvelutuotannon tuottajakustannuksia niin olosuhdekorvauksia tulee käyttää harkiten, jotta niillä ei heikennetä liiaksi taajamien ulkopuolella toimivien pk-palveluntuottajien toimintamahdollisuuksia. Alueperusteisesti myönnettyjen olosuhdekorvausten myötä etäämmällekin annettu</p>

	<p>palvelu kiinnostaa erityisesti väestökeskittyymiin keskittyneitä tuottajia. Asiakkaiden valinnanvapauden kannalta tämä on hyvä, mutta maksamatta jättäminen saattaisi vahvistaa taajamien ulkopuolisten pk-tuottajamarkkinoita ja alueiden elinvoimaisuutta.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustinkorvaukset ovat ajatuksena erittäin kannatettavia. Niiden edellyttämät toimintamallit eivät kuitenkaan ole vakiintuneet eikä vaikuttavuustiedon tilastointiin ole olemassa kansallista tietojärjestelmäarkkitehtuuria. Asiakassetelien asiakaspohja tulee olemaan suuri, mikä edellyttää valtakunnallisia standardeja sekä automaatiota. Näiden seikkojen vuoksi arvioimme, että kannustinkorvausten laajamittainen käyttöönotto ei tule olemaan nopeaa. Suunnitelluissa valinnanvapauslainpiloteissa ja muissa mahdollisissa piloteissa tulee tarkastella ja kokeilla kannustinmalleja (ml. vaikuttavuus) mittareineen sekä kehittää niiden edellyttämiä tietojärjestelmiä. Ennen kannustinkorvausten laaja-alaista käyttöönottoa on syytä kerätä tietoa ja varmistaa mekanismin toimivuus. Pirkanmaalla on tahtoa edistää vaikuttavuutta palvelutuotannon tavoitteissa ja korvausmalleissa.</p> <p>Raportissa ei oteta kantaa, miten kannustinmallit suhtautuvat asiakassetelin korvauskattoon, joka on maakunnan liikelaitoksen tuotantohinta. Palveluissa, joissa maakunnan liikelaitoksen toiminta on tehokasta, ei välttämättä jää juurikaan varaa kannustinkorvauksille ja innovatiivisille toimintamalleille. Liikelaitoksen oikeus/mahdollisuus kannustinkorvauksiin pohdituttaa myös. Kenen rooliin kannustinkorvausten määrittely kuuluisi luontevimmin – maakuntajärjestäjän vai maakunnan liikelaitoksen?</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>ei pääosin</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Maakuntajärjestäjä asettaa maakunnan strategiset, toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet, jotka velvoittavat kaikkia maakunnan lukuun toimivia palveluntuottajia. Toisaalta asiakassetelin hinnanasettaminen on määriteltä liikelaitoksen tehtäväksi eikä tuottajakorvausten määrittely ja maakunnan tavoitteiden välinen yhteys ole suora.</p>

Maakunta ei siis voi olla varma tuottajakorvausten ohjausvaikutuksesta vaan sen tulee luottaa liikelaitoksen tahtoon ja kykyyn edistää maakunnan tavoitteita, sekä varmistaa muulla keinoin, että liikelaitokselle asetetut tavoitteet sisältävät myös asiakassetelituottajia koskevat toiminnalliset tavoitteet. Riskinä kuitenkin on, että laaditussa mallissa hinnoittelua ohjaa enemmänkin liikelaitoksen omien prosessien optimoimisen näkökulma. Maakunnan tavoitteisiin ohjaaminen tuottajakorvauksia hyödyntäen toteutuisi arviomme mukaan paremmin mikäli maakunta vastaisi asiakassetelien hinnoittelusta liikelaitosta konsultoiden.

Toiminnan tavoitteita ja tätä tukevia kannustimia tulee testata maakuntien valinnanvapauden kokeiluissa ja piloteissa. Olosuhdekorvaus vaatii hyvää paikallista ja maakunnallista tuntemusta ja siihen liittyen selvitys- ja yhteistyötä kuntien kanssa.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Maakunnan ja maakunnan liikelaitoksen suhdetta, toisistaan poikkeavia rooleja ja yhteistyötä setelien hallinnoimisessa suositellaan tarkennettavan. Samassa yhteydessä olisi hyödyllistä huomioida myös niiden toimintaa ohjaavien kannustimien erot. Asiaan liittyy läheisesti myös asiakassetelin hallinnointi tietovirtojen osalta – suosittelemme, että Kelan valmistelemat kuvaukset otetaan osaksi valmistelua.

Setelien arvon määrittämiseen voisi pohtia valtakunnallisia kiinteän korvauksen malleja. Olosuhde ja kannustinkorvaukset voisivat olla maakunnallisia.

SVT:n mietinnön mukaan setelin arvo tulee määrittellä ja asettaa kunkin asiakkaan osalta kirjallisena hallintopäätöksenä. Tulkintamme mukaan asiakkaan asiakassetelin arvo on hallintolain mukaisesti valituskelppoinen asia, jolloin loppukädessä tuomioistuimet joutuvat ratkomaan setelin sopivaa arvoa. Tämän vaikuttavuutta tulisi vielä arvioida toiminnan näkökulmasta.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Asiakassetelipalvelujen tuotteistuksen osalta kannattaisi pohtia karkeiden yleisten periaatteiden määrittelyä kansallisesti (esim. JHS-suositukset). Lisäksi kuntien ja kuntayhtymien käytössä olevat palvelusetelituotteet ja niiden arvot voisi olla hyvä koota valtakunnallisesti avoimeen tietokantaan,

josta valmiit tuotteistukset olisivat kaikkien hyödynnettävissä.

Kun vastuu asiakassetelijärjestelmästä on määritelty ainakin toistaiseksi maakunnille, riskinä on, että valtakunnallisesti syntyy 18 erilaista toteutustapaa. Tämän vaikutuksia markkinoihin tai siihen miten olosuhde- ja kannustinkorvaukset toteutetaan maakuntarajan ylittyessä palveluntuotannossa olisi hyvä pohtia tarkemmin. Setelien hallinnointiprosessia ylimaakunnallisessa käytössä tulisi kaikkienensa tarkentaa.

Raportissa ei oteta kantaa asiakkaan palvelutarpeen muutoksiin ja palvelutarpeen arviointiin jatkuvissa palveluissa. Vaikka toimintamallit ovat sidoksissa maakunnan asiakasohjauksen käytäntöihin, raportissa olisi hyvä ainakin noteerata, että maakuntien tulee suunnitella miten ne menettelevät asiakassetelin uudelleen määrittelyn osalta asiakkaan palvelutarpeen lisääntyessä tai vähentyessä. Tarpeen lisääntyessä tuottajalla on taloudellinen intressi setelinmuutokseen. Toisaalta tarpeen vähentyessä tuottajalla voi olla intressi pitää asiakas entisissä palveluissa.

Ohjeistuksessa tulisi selkeästi eritellä vastuukysymykset setelipalveluissa. Esimerkiksi setelipalvelun tuottaneen palveluntuottajan vastuuta komplikaatioiden korvaamisesta tulee tarkentaa.

Raportti kaipaisi selkeitä esimerkkejä toimivista yhteistyömalleista setelin myöntäjän ja palvelutuottajien välillä ja toimintamalleja setelin arvon asettamiselle. Hyvänä esimerkkinä voidaan Pirkanmaalta esittää mm. Tampereen ympäristökunnissa jo pitkään käytössä olleen palvelusetelin arvon määrittelymalli.

Pirkanmaalla maakuntavalmistelussa on pyritty aktiivisesti luomaan kumppanuutta julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin palvelutuottajien kanssa. Markkinatoimijat koetaan tärkeäksi yhteistyökumppaniksi ja avoimella sekä rehellisellä kanssakäymisellä luodaan toimijoiden välistä luottamusta. Raportissa markkinatoimijat esitetään osin ikävässä valossa (s. 23), joka ei ole mielestämme tämän päivän eikä valinnanvapauslain hengen mukaista.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

Kuva 1 (sivu 15) tulee korjata. Maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksiin ei

pidä sisällyttää palveluiden järjestämiseen liittyviä kustannuksia, vaan ne tulee erotella järjestämistehtävän kustannuksina. Kustannuslaskennassa tulee huomioida, että järjestäminen on maakunnan tehtävä. Järjestäminen tulee erottaa tuottamisesta myös kustannuksia laskettaessa.