

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

22.11.2018, 11:18 - 27.11.2018, 06:36

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Niina Siirilä</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>niina.siirila@avi.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0295018563</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Niina Siirilä	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	niina.siirila@avi.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0295018563
Vastaajatahon virallinen nimi	Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Niina Siirilä								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	niina.siirila@avi.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0295018563								
2. Onko vastaaja	valtion viranomainen								
3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Asiakassetelin tavoitteeksi on asetettu asiakkaitten valinnanmahdollisuuksien parantaminen, mm. yhdenvertaisuuden lisääntyminen, kun palvelujen käyttö mahdollistuu varallisuudesta huolimatta. Tässä tulee huomioida ne palvelut, johon asiakasseteli kohdentuu, ja se, että valinnanvapaus ei ole monien palvelujen osalta mahdollinen haja-asutusalueella.</p> <p>Tärkeä näkökulma tuoda esille on se, ettei asiakassetelin arvo saa ylittää maakunnan oman liikelaitoksen kustannuksia.</p>								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>								
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin								

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

No answers

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

kyllä pääosin

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

Ehdotuksia ja vaihtoehtoja korvausten määrittämisperusteiksi on suhteessa paljon verrattaessa siihen, että korostetaan maakunnan maksaman korvauksen olevan kaikille sama.

Jotkut määrittelyperusteet tuntuvat kyseenalaisilta kuten Bundled Payment (s. 28). Jos korvauksen saamiseksi on tavoitteena esim. päivystyskäyntien välttäminen kuukauden aikana, voiko käydä niin, että kotona pyritään viimeiseen asti hoitamaan sellaisetkin asiat, jotka eivät siellä asianmukaisesti hoidu? Tilasto näyttää hyvältä, ja päivystystä ylläpitävä palveluiden järjestäjä on myöskin tyytyväinen vähentyneeseen kuormitukseen, mutta entäpä palvelun saaja?

Tai kannustinpalkkiomalli voi huonoimmillaan johtaa siihen, että hoidettaviksi pyritään valitsemaan potilaita, jotka jo lähtötilanteen perusteella tulevat todennäköisesti saamaan arviointimittareista mahdollisimman hyvät lukemat myös myöhemmin (eivät ole herkkiä kokemaan kipua, omaavat hyvät edellytykset verensokeritasapainon hyvään ylläpitoon tai mitä nyt milloinkin haetaan – ainakaan eivät ole monisairaita ja komplikaatioherkkiä). Mittareiden valinnassa tulee tosin sanoen olla erittäin huolellinen ja varoa, ettei nk. tulosten mittaaminen ainakaan tee lähtökohdiltaan heikkojen potilaiden hoitamisesta palveluntuottajille ei-kannattavaa.

Leikkaushoitojen suhteen tällainen tuloksiin perustuva ajattelumalli suurelta osin toimii karsien ”turhaa” toimintaa: ikinä ei lähtökohtaisesti kannattaisi lähteä leikkaamaan potilaita, joille leikkauksesta odotettavissa oleva hyöty on vähäinen tai voi koitua jopa haittaa kokonaistilanne huomioiden. Sen sijaan esim. kuntoutuksessa, mielenterveyspotilailla tai ylipäätään kroonisissa sairauksissa hoidon

	<p>mitattavissa tai havaittavissa oleva tulos ei aina korreloi hoito- tai kuntoutustahon ponnistuksiin tai toiminnan laatuun muutenkaan (laajoissa tilasto-otoksissa toki eron huomaa silloinkin hyvän ja huonon hoidon välillä) – ihmisten yksilölliset edellytykset, olosuhteet ja elämän- ja sairaudenkulut kun ovat niin kovin erilaisia. Sisältyvätkö suoritekohtaisen perusteen määrittelyyn myös mahdolliset komplikaatiotilanteet?</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>Asiakassetelin arvon määrittämismekanismiin on turvattava potilaiden ja asiakkaiden yhdenvertaisuus eri maakunnissa.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>No answers</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Viittaus kommentteihin kohdassa 9. ja 10.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>ei kantaa</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>No answers</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>No answers</p>
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<p>Raportin tausta-osiossa selvitetään, että dokumentti on laadittu maakuntien työn tueksi, eikä ohjeistus ole velvoittava. Dokumentti sisältääkin periaatteellisia lähtökohtia ja käytännön lähestymistapoja asiakassetelien käytäntöön saamiseksi eikä yksityiskohtaisia toimintamalleja. Dokumentti perustuu valinnanvapauslakiehdotukseen, jonka käsittely eduskunnassa on vielä kesken.</p>

Kilpailun lähtökohtia asiakassetelimarkkinoilla -luvussa todetaan, että asiakasetelein arvo on säännelty maakunnan toimesta ja siksi tuottajat kilpailevat asiakkaista laadulla. Käsitteen kyseenalaisuus korostuu, kun otetaan huomioon asiakassetelien käyttöarsenaali eli ne palvelut jotka tulevat kyseeseen. Laadun sijasta saattavat esim. saatavuus ja alueellisuus olla laatua paljon keskeisempiä.

Dokumentin ongelmana on selkeiden kilpailumenettelyohjeiden puute. Neuvotteluprosessin mahdollistaminen on hyödyllistä, mutta on ilmeistä että ilman kilpailutusmenettelyä ei tulla toimeen, ja ohjeet sääntöjen mukaisesta menettelystä ovat tarpeellisia.

Omaishoidon vapaat: Nykyisellään kunnat voivat tarjota palveluseteliä omaishoidon vapaiden järjestämiseen. Monin paikoin setelillä saatava vapaa ei vastaa omaishoitolaissa määriteltyä vuorokautta. Paikoin hankaluutta aiheuttaa se, että omaishoitajalla ei käytännössä ole mahdollista valita muuta palveluntuottamista (vaikka siihen pitäisi olla oikeus) ja kunta tarjoaa realistisena vaihtoehtona vain palveluseteliä vapaiden toteuttamiseksi, joka johtaa vapaiden tuntimääräiseen vähentymiseen. Mikäli asiakasseteli korvaa palvelusetelin, tulee huomioida jo nykyisellään olevat ongelmalliset käytännöt omaishoitajien vapaiden toteuttamisessa. Asiakaseteleitä tulisi antaa niin paljon että vapaiden määrä saavuttaa lakisääteisen määrän tai maakunnan tulee huolehtia siitä, että asiakkaalla on tosiallinen mahdollisuus omaishoidettavan yksilölliset ominaisuuden huomioiden valita muusta palveluntuottamistavasta siten että omaishoitolaissa määritetyt tuntimäärät täyttyvät.

Dokumentissa on lähdetty ajatuksellisesti siitä, että sillä turvataan asiakkaan oikeutta palveluseteliin. Onko mietitty tilanteita, joissa asiakkaat käyttävät mieluummin julkisen sektorin tuottamia palveluja asiakassetelin sijaan. Asiakkaan oikeus kieltäytyä palveluseteleistä?

On mahdollista, että asiakas valitsee mieluummin maakunnan oman palvelutuotannon. Mikäli maakunnalla ei ole omaa palveluntuotantoa riittävästi, se joutuu ostamaan palveluja. Mikäli on riskinä että asiakas saa riittämättömän määrän palveluseleitä, joka voi pahimmillaan aiheuttaa pitkän tai työlään muutoksenhaun/lisähaun, on asiakkaan näkökulmasta nopeampaa ja turvallisempaa, että hän kieltäytyy palveluseleistä ja maakunta joutuu tuottamaan tarvittavat palvelut ilman, että riskinä on asiakassetelien riittämättömyyteen liittyvät prosessit kesken hoidon.

Asiakasseteliprosesseissa tulisi kiinnittää erityisesti huomiota haavoittuviin asiakasryhmiin, esim vanhuksiin ja kehitysvammaisiin ja esim. siihen onko riittäviä voimavaroja hoitaa itsenäisesti asiakaseteliin liittyviä vertailutarpeita.

Terveydenhuollon palvelujen maksukaton seuranta helpottuu, maakunnan periessä maksun.

On aiheellista luoda hyviä käytäntöjä/toimintaohjeita tilanteisiin, jossa asiakas on asiakasetelillä palveluntuottajan asiakkaana ja palveluntuottaja myy lisäpalveluna ylimääräistä muuta palvelua asiakkaalle. Eettisesti palveluntuottajan tulee ohjata asiakas hakemaan lisäasiakaseteliä maakunnasta mikäli palvelu on sellainen jota tuotetaan myös asiakasetelillä ja asiakas saattaa siihen olla oikeutettu. Mikä on palveluntuottajan vastuu ohjata asiakas hakemaan lisää asiakaseteliä tai voiko olla olemassa käytäntöjä, joissa palveluntuottaja lähettää asiakkaan kanssa yhdessä pyynnön? On riski, että palveluntuottaja alkaa myymään markkinahintaan ymmärtämättömälle asiakkaalle palveluja, joihin hänellä olisi mahdollista saada asiakaseteli.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers