

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 12:15 - 26.11.2018, 12:26

1. Vastaajan tiedot	Vastaajatahon virallinen nimi	Oulun kaupunki Hyvinvointipalvelut
	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Markku Mattila, Miia Ahlroth
	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	Kirsti.Ylitalo-Katajisto@ouka.fi
	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 703 4007
2. Onko vastaaja	kunta	
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä	
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Eroavaisuudet ovat helposti ymmärrettävissä tuottajakorvausten näkökulmasta. Eroavuuksien ymmärtämistä helpottaa aikaisempi kokemus palveluseteleistä. Asiakas maksaa asiakasmaksun aina suoraan maakunnalle. Palveluntuottaja ei voi säädellä palveluntuottamisesta saamaansa korvausta, koska samalla poistuu asiakkaan palveluntuottajalle maksama omavastuu. Maakunnalta vaaditaan tarkkaa perehtymistä setelin arvon määrittämiseen, mikäli asiakassetelin arvo on liian matala markkinoille ei synny tarjontaa. Toisaalta tärkeää on myös tuoda esiin, jos arvo on liian korkea, tulee veronmaksajille lisälaskua.	
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmäärittämiseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä	
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Monituottajuuden myötä (oma tuotanto, palveluseteli ja ostopalvelu) Oulussa on hyvä näkemys siitä, mikä alueen hintataso	

	on tällä hetkellä. Alueen yrittäjät ovat hyvin aktiivisia ja tietoisia alueen tarjonnasta ja kysynnästä ja muokkaavat omaa toimintaansa sen mukaisesti. Kilpailutuksissa ja palveluseteleissä, joissa ei ole hintakattoa, hinta ”kelluu” markkinoiden mukaan. Yrittäjät seuraavat kysyntää ja muiden hintatasoa ja reagoivat omalla hinnallaan. Kunnat, joilla ei ole monituottajuuden hyödyntämisen kokemusta, ovat asiakasseteliosaamisessa eri tilanteessa kuin kunnat, jotka ovat hyödyntäneet monituottajuutta ja palveluseteliä.
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	Käyttöönottoprosessi on yleisellä tasolla selkeää, mutta se pitää sisällään isoja asioita mm. tuotteistus ja markkinoiden kilpailutilanteen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen, jotka eivät ole niinkään selkeitä. Asiakassetelin arvo ei saa ylittää maakunnan oman tuotannon kustannuksia. Maakunnan on laadittava palvelukuvaukset eli tuotteistettava palvelut ja määritettävä liikelaitoksen tuotantokustannukset. Työ on vaativa, jos tästä ei ole aikaisempaa kokemusta. Asiakassetelin arvoa määriteltäessä on myös huomioitava, että palvelujen oman tuotannon kustannukset maakunnan eri puolilla voivat olla erilaiset. Hallituksen esityksen mukaan asiakassetelin arvo voi ylittää maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksia, jos se on asiakkaan palvelujen takia välttämätöntä. Pitäisikö ylittäminen olla mahdollista myös siinä tapauksessa, jos maakunnan tietyille alueelle ei saada palveluntuottajaa esim. haja-asutusalueilla. Raportissa on huomioitu asiakasnäkökulma. Esille on tuotu riittävän asiakasneuvonnan tärkeys, palautteenantomahdollisuus ja digitaalisten työkalujen käyttö. Raportissa tuodaan esille, että asiakkaalla tulee olla käytettävissään vertailutietoa palveluntuottajista. Tällä hetkellä käytössä olevassa PSOP (Palveluseteli- ja

	ostopalvelu) – järjestelmässä asiakas voi nähdä, millaista asiakaspalautetta palveluntuottajasta on annettu. Käyttö on ollut toistaiseksi vähäistä. Tärkeää on asiakasraatien ja ns. kokemusasiantuntijoiden käyttö asiakassetelipalveluiden kehittämisessä. Asiakkaille palveluntuottajista annettavan vertailutiedon saaminen vaatii vielä kehittämistä sisällöllisesti ja teknisesti. Tavoitteena pitäisi olla, että palautteenantojärjestelmät olisivat valtakunnallisesti yhdenmukaiset. Prosessissa tuodaan esille palveluntuottajan ja maakunnan välinen jatkuva vuoropuhelu. Tämä on tärkeä asia ja tulee tarvitsemaan resursseja ja sähköisten työkalujen kehittämistä. Raportissa tuodaan kiitettävästi esille erilaisia tapoja selvittää yrittäjien hintatasoa. Hintatason selvittämiseksi esitetään: 1) yrittäjien kanssa kahdenvälisiä neuvotteluja – periaatteessa hyvä, jos yrittäjät suostuvat tällä tavalla kertomaan hintatasoaan, 2) markkinakartoitusta, 3) maakunta laskee/ arvioi yrittäjälle tulevat kustannukset – maakunnan kustannuslakennalle haasteita, 4) kokeillaan jotakin arvoa ja korjataan, jos ei saada riittävästi yrittäjiä 5) voidaan ensin kilpailuttaa niissä palveluissa, joissa maakunta voi harkintansa mukaan käyttää palveluseteliä. Helpointa on edetä asiakassetelin arvon määrittämisessä, jos on ennestään tietoa kilpailutuksella tai palvelusetelillä hankittujen palvelujen hintatasosta. Raportissa tuodaan esille, että maakunnan on mietittävä etukäteen ne perusteet, joilla yleisen hintatason muutokset viedään asiakassetelin arvoon. Yhtenä hinnantarkistusperusteena voidaan käyttää indeksejä.
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	Tuottajakorvausjärjestelmän rakentaminen on työläs prosessi.
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Asiakkaiden yhdenvertaisen palveluiden saatavuuden näkökulmasta on hyvä, että asiakassetelissä on huomioitu olosuhdekorvaus. Pitkät välimatkat vaikeuttavat palveluiden saatavuutta kaupunkikeskusten ja taajamien ulkopuolella, mikä on jo nyt nähtävissä esim. kotipalvelussa. Olosuhdekorvaus mahdollistavat ja tukevat pieniä ja keskisuuria yrityksiä tuottamaan palveluja, joka on tärkeää alueiden elinvoiman kannalta. Olosuhdekorvaus-kappaleessa esitetään vaihtoehtoja peruskorvauksen ja olosuhdekorvauksen laskemiseen. Vaihtoehdossa 1. palveluntuottajalle maksettaisiin maakunnan eri alueiden kustannusten keskiarvo. Kokemuksemme mukaan tämä olisi liian korkea arvo asiakassetelille. Kokemuksemme mukaan yksityiset palveluntuottajat tuottavat palvelun selvästi edullisemmin kuin kunnan oma tuotanto esim. kotipalvelussa.
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei pääosin
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	Raportissa on kuvattu, että tuottajan saama korvaus koostuu kolmesta komponentista 1) peruskorvaus 2) olosuhdekorvaus 3) kannustinkorvaus. Oleellista on, että kannustinkorvaus tukee vaikuttavuudelle asetettuja tavoitteita ja estää siten osaoptimointia. Kannustinmittareiden rakentaminen ja niiden toteutumisen todentaminen on haastavaa. Näitä olisi varmaan käytössä jo nyt laajemmin, jos niiden rakentaminen olisi helppoa. Yhtenä mahdollisuutena olisi rakentaa asiakassetelipalveluihin tuottajille ”kehittämisoptio”, jonka puitteissa rakennetaan yhteistyössä kannustimia

	palveluille, joille niitä ei vielä ole olemassa. Relevanttien mittareiden rakentaminen eri palveluille ja mittaamisen toimeenpano on työlästä ja ne voivat vaikuttaa asiakassetelillä mahdollisesti saavutettavien säästöjen määrään. On oleellista, että asiakkaan palvelukokemusta ja arvioita palvelun vaikuttavuudesta omaan hyvinvointiinsa kysytään ja hyödynnetään kannustinkorvauksen määrittelyssä ja arvioinnissa. Eri asiakasryhmillä tämän tiedon saanti voi olla haastavaa esim. muistisairaat. Ehdotetaan harkittavaksi kansallista ohjausta kannustinkorvauksissa. Kannustimet tulee rakentaa yhteistyössä maakuntien ja palveluntuottajien kanssa. Esim. eri maakuntien alueilla toimivilla tuottajilla on haasteita, jos joka maakunnan alueella käytetään erilaisia kannustimia.
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	No answers
19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?	Mitä kannustinmittareita on valtakunnassa käytössä.
20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista	Oleellista kokonaisuuden onnistumiseksi ja myös taloudellisten tavoitteiden saavuttamiseksi on, että eri korvaustyyppien määrittely, mittaaminen (esim. vaikuttavuus) ja maksatus tapahtuu sähköisesti. Asiakassetelissä korostuu vielä entisestään asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta. Asiakkaalle oleellista on tieto palvelun laadusta ja mahdollisuus vertailla tuottajia päätöksen teon tueksi. Koska asiakassetelin hinnan määrittäminen on haastavaa, se voi hidastaa ei-lakisääteisten palvelujen ottamista mukaan asiakassetelin piiriin. Asiakirjassa on jäänyt liian vähälle

huomiolle transaktiokustannusten huomiointi palvelun järjestämisen kokonaiskustannuksissa asiakassetelin osalta. Transaktiokustannuksia muodostuu mm. asiakassetelin arvon määrittämisen prosessin eri vaiheista, maksatuksesta, valvonnasta.

On tärkeää, että maakunnalla on myös omaa näkemystä ja kokemusta asiakassetelillä tuotetuista palveluista. Tämä tarkoittaa, että maakunta tuottaa myös itse palvelua, jota tuotetaan asiakassetelillä.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers