

Asiakasetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 04:26 - 26.11.2018, 06:03

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Suomen Kuntaliitto ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Anu Nemlander</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>anu.nemlander@kuntaliitto.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>+358 9 771 2612</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Suomen Kuntaliitto ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Anu Nemlander	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	anu.nemlander@kuntaliitto.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	+358 9 771 2612
Vastaajatahon virallinen nimi	Suomen Kuntaliitto ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Anu Nemlander								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	anu.nemlander@kuntaliitto.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	+358 9 771 2612								
2. Onko vastaaja	muu kuntayhtymä tai kuntien yhteistoimintaelin								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Asiakaseteleiden käyttöön ja korvauksiin liittyvät asiat perustuvat pitkälti jo palveluseteleiden nykyään käytössä oleviin käytäntöihin. Asiakaseteleiden osalta kuitenkin mennään yksityiskohtaisempiin tuottajakorvauksiin ja samalla hallinnointityön määrä lisääntyy huomattavasti.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Palvelusetelin arvon määrittäystä varten täytyy nykyisinkin kunnan/kuntayhtymän tietää oman toiminnan kustannukset, ennen kuin voi luotettavasti määrittellä palvelusetelin arvon. Palvelusetelilain mukaisesti myös asiakkaan omavastuuosuuden tulee olla kohtuullinen. Kunnan/kuntayhtymän omista tuotantokustannuksista ja kohtuullisesta asiakkaan omavastuuosuudesta koostuu samankaltainen ja -suuruinen palvelusetelin arvo kuin asiakasetelille on raportissa suunniteltu. Asiakasetelin arvon määrittämisessä mennään								

	kuitenkin hienojakoisempaan jaotteluun.
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	<p>Maakunta tekee hallintopäätöksen, joka sisältää yhteiset ehdot maakunnan palveluntuottajille. Valinnanvapauslakiehdotuksen mukaan maakunnan liikelaitos laatii asiakassetelikohtaiset palvelukuvaukset sekä arvon määritykset, jotka maakunta hyväksyy. Maakunta valvoo tuottajia ja voi halutessaan muuttaa asiakassetelin ehtoja. Jatkuva vuoropuhelu maakunnan ja tuottajien välillä on olennainen osa asiakasseteliprosessia. Kaikki edellä mainitut elementit on jo käytössä nykyäänkin palvelusetelin osalta kuntien/kuntayhtymien ja tuottajien kohdalla.</p> <p>Mikä on asiakassetelin suhde asiakassuunnitelmaan ja kuinka varmistetaan hoitoketjujen toimivuus asiakkaan näkökulmasta, kun sama asiakas saa palveluja monelta eri tuottajalta?</p>
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	kyllä pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	<input type="text" value="No answers"/>
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	Asiakassetelin tuottajakorvausten jakaminen useisiin eri elementteihin, joita kutakin osiota pitäisi pystyä mittaamaan ja arvioimaan aiheuttaa paljon hallinnollista lisätyötä. Raportissa on esitetty esimerkinomaisesti, mistä elementeistä tuottajakorvaukset koostuisivat ja kuinka niitä mitattaisiin. Tämän prosessin kuvaus on raportissa hyvin havainnollinen, mutta sen käytännön toteuttaminen näin yksityiskohtaisella tasolla on haastavaa. Avoimeksi vielä jää, olisiko tämä raportissa kuvattu yksityiskohtaisuuden taso maakuntia velvoittava?
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Olosuhdekorvausten sisällyttäminen yksittäisen

	<p>asiakassetelin arvoon on haasteellista. Olosuhdetekijöitä tulee tarkastella suurempien kokonaisuuksien kautta, kuten valtionosuuksien. Olosuhdetekijöiksi voidaan mieltää melkein mikä tekijä tahansa ja missä päin Suomea tahansa, jos tästä ei ole tarkempia määrittelyjä.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustinkorvausjärjestelmän pystyttäminen asiakassetelin arvon määrittämisessä vaatii paljon hallinnollista työtä ja seurantaan sekä aikaa. Kannustinkorvaustason määrittely tulisi aloittaa hyvin karkealta ja käytännön läheiseltä tasolta. Palvelusetelin laajempaan käyttöönottoon itsessään on mennyt vuosikymmen, ja palvelusetelitoiminnan arviointia kehitetään koko ajan. Raportissa esitetyt mittarit ovat sellaisia, joita jo käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan arvioinnissa, joten niiden käyttö on luonnollista ulottaa myös asiakasseteliin tietyllä aikavälillä, mutta ei yksityiskohtaisen velvoittavina.</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>Asiakassetelitoiminta tulisi olemaan pääosin lähes suoraa jatketta nykyään käytössä olevalle palvelusetelitoiminnalle. Ainoastaan asiakassetelin myöntämiseen liittyvä velvoittavuus lisääntyisi ja tietyissä palveluissa olisi tarjottava asiakkaalle asiakasseteliä. Asiakasseteliä käytettäisiin kutakuinkin samoissa palveluissa, kuin missä palveluseteliä tällä hetkellä käytetään. Palveluseteli on kunnille/kuntayhtymille yksi vaihtoehtoinen tapa järjestää palveluita oman ja ostotoiminnan lisäksi. Kunnilla/kuntayhtymillä on velvollisuus valvoa palvelusetelituottajien laatua, jonka tulee olla samaa tasoa kuin kunnan/kuntayhtymän oman toiminnan laatu. Laadun ja vaikuttavuuden mittaaminen on haasteellista sosiaali- ja terveydenhuollossa kokonaisuudessaankin. Tämän laatu- ja vaikuttavuuselementin leipominen asiakassetelin sisään ei lisäisi tietoutta maakunnan kokonaisvaikuttavuudesta osin siitäkin syystä, että asiakassetelin käyttö olisi ainakin alkuvaiheessaan euroissa mitattuna yhtä marginaalista suhteessa kokonaiskustannuksiin kuin palvelusetelin käyttö on tällä hetkellä.</p>

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Kuntaliiton vuoden 2018 kuntakyselyn mukaan käytössä olevista palveluseteleistä 60% käytettiin sosiaalipalveluissa, joiden arvo määritty useimmiten tulosidonnaisesti, eli asiakkaan tulojen perusteella. Näinollen periaatteessa kaikille asiakkaille tulee räätälöidä oma palvelusetelin arvo. Kuinka asiakassetelin arvon määrittäminen useita eri elementtejä käyttäen (perus-, kannustin- ja olosuhdekorvaus) tehdään tulosidonnaisissa sosiaalipalvelujen asiakaseteleissä?

Kuinka laatu- ja vaikuttavuustekijät leivotaan näihin tulosidonnaisiin sosiaalipalvelujen asiakaseteleihin?

Tulisi selvittää, kuinka nykyisin palvelusetelien käytön osalta selvitetään laatu- ja vaikuttavuusasioita kunnan/kuntayhtymän näkökulmasta? Tämä olisi kuitenkin lähtökohtana sille, mikä käytännössä on mahdollista ja toimivaa asiakassetelin osalta, ja mitä tuloksia on jo saatu aikaan.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Raportissa ei mainita asiakassetelin käyttöön liittyvistä mahdollisista matkakustannuksista tai niiden korvauksista? Tällä hetkellä palvelusetelien käytön osalta ongelmana on, että asiakkaalle korvataan matkat vain lähimpään terveyskeskukseen, kun palvelusetelitoiminnan yksi ajatus on, että tarjoajia voisi olla laajemmalla alueella ja siten valinnanvaraa asiakkaalle enemmän. Tämä voi olla yksi syy sille, miksi asiakas ei välttämättä valitse palveluseteliä.

Asiakasseteliin liittyy aina kaikille samansuuruinen asiakasmaksu, joka on lain tasolla määritelty. Tämä asiakasmaksu ei kuitenkaan sisälly maksukattoon. Asiakkaan ei kannata valita asiakasseteliä tästä syystä maksukattoon sisältyvien ns. tasasuuruisten palvelujen osalta.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers