

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

26.11.2018, 13:16 - 26.11.2018, 13:48

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td data-bbox="938 365 1193 506">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1201 365 1506 506">Näkemisen ja silmäterveyden toimiala NÄE ry</td></tr><tr><td data-bbox="938 510 1193 640">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1201 510 1506 640">Panu Tast</td></tr><tr><td data-bbox="938 645 1193 775">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1201 645 1506 775">panu.tast@naery.fi</td></tr><tr><td data-bbox="938 779 1193 909">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1201 779 1506 909">029 3000 901</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Näkemisen ja silmäterveyden toimiala NÄE ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Panu Tast	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	panu.tast@naery.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	029 3000 901
Vastaajatahon virallinen nimi	Näkemisen ja silmäterveyden toimiala NÄE ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Panu Tast								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	panu.tast@naery.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	029 3000 901								
<b>2. Onko vastaaja</b>	järjestö								
<b>3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?</b>	kyllä pääosin								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	<p>Kappaleessa on kuvattu palvelusetelin ja asiakassetelin arvon määrittelyn erot pääosin oikein. Sivun 15 kuva 1:ssä on kuitenkin ikävä virhe. Maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksiin ei kuulu sisällyttää palveluiden järjestämiseen liittyviä kustannuksia. Ne tulee ehdottomasti erotella järjestämistehtävän kustannuksina. Järjestäminen on erotettava tuottamisesta kaikkialla, myös kustannuksia laskettaessa.</p> <p>Maakunnan liikelaitoksella ei voi olla tuottamiseen liittyviä kuluja, joita yksityisillä toimijoilla ei ole. Virhe on ehdottomasti korjattava.</p> <p>Tähän asti toteutunut palveluseteleiden arvonmääritys on usein osoittanut, että julkisella sektorilla on vaikeuksia sisällyttää tuotantokustannuksiin kaikki sinne kuuluvat erät.</p>								

<p><b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p><b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b></p>	<p>Palveluseteleiden arvon määrittystä voidaan hyödyntää osin. Kuitenkin asiakasetelin ja palvelusetelin erot on ehdottomasti huomioitava. Koska palveluntuottaja ei voi asiakasetelin nimellisarvon lisäksi periä asiakkaalta lainkaan periä omavastuuta, on asiakasetelin arvon oltava realistinen ja perustettava avoimesti tarkistettavissa olevaan kustannuslaskentaan.</p> <p>Palveluseteleiden arvoa ei voi suoraan siirtää asiakasetelin arvoksi. Kuten edellä jo on jo todettu, palvelusetelin arvot ovat usein puutteellisen kustannuslaskennan seurauksena liian alhaisia. Koska omavastuuta ei voi enää periä, tulee arvonmääritykseen palveluseteliä paremmin sisällyttää kaikki todelliset kustannukset. Muuten tuottajia ei tule.</p> <p>Palveluseteleistä saatuja kokemuksia voi hyödyntää lähinnä asiakasetelin tuotteistuksessa. Hyödyntäminen saattaa olla käytännössä hankalaa, sillä jokainen kunta on tehnyt omat tuotteistuksensa.</p>
<p><b>7. Onko asiakasetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b></p>	<p>ei pääosin</p>
<p><b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b></p>	<p>Raportin tulisi ohjata nykyistä voimakkaammin vuoropuheluun yksityisten tuottajien, asiakkaiden ja maakunnan välillä. Palvelusetelikokemukset osoittavat, että avoin ja jatkuva vuoropuhelu osapuolten välillä on onnistumisen perusedellytys. Vuoropuhelu pitää aloittaa jo suunnitteluvaiheessa ja sen tulee olla säännöllistä ja jatkuvaa.</p> <p>Kappale 5.3.2 Liikelaitoksen tuotantokustannusten määrittely sisältää oleellisia virheitä tai väärinkäsityksiä, niistä tarkemmin yksityiskohtaisissa muutosehdotuksissa.</p> <p>Kappaleeseen tulee myös lisätä vaatimus kansallisesta kustannuslaskennan mallista. Vain kansallisesti yhteneväinen kustannuslaskenta mahdollistaa maakuntien avoimen vertailun ja auttaa kehittämään</p>

	kustannusvaikuttavampaa toimintaa.
<b>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b>	ei
<b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b>	<p>Yksinkertaiset korvausmallit puuttuvat, vaikka raportti toteaa, niitä olisi hyvä käyttää toiminnan alkuvaiheessa. Raportissa on mielestämme eksytty turhan hienoihin ja monimutkaisiin rakennelmiin.</p> <p>Vaikuttavuus on kaikessa tärkeä tavoite ja sen painoarvoa tulee malleissa kehittää. Raportin tulisi vahvasti ohjata käynnistämään toiminta selkeillä korvausmalleilla, joista on valmiiksi kokemusta, ja kehittämään hienojakoisempia malleja toiminnan ja asiakaskokemuksen kautta.</p>
<b>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b>	ei kantaa
<b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b>	No answers
<b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	kyllä pääosin
<b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b>	No answers
<b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	kyllä pääosin
<b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b>	No answers
<b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b>	kyllä pääosin
<b>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</b>	No answers
<b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b>	Raporttiin tulisi lisätä selkeitä esimerkkejä toimivista yhteistyömalleista seteli myöntäjän (kunta/maakunnan liikelaitos) ja palveluntuottajien välillä sekä toimintamalleja setelin arvon asettamiselle. Tähän voisi käyttää esimerkkinä Tampereen ympäristökuntien toimintatapaa, jossa

setelin tuotteistus ja arvonmääritys on tehty yhteistyössä mahdollisten tuottajien kanssa.

## 20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Raportti on maakuntien työkaluksi ohut ja osin jopa keskeneräisen tuntuinen. Siihen tulisi ehdottomasti lisätä liiketalouden ja palvelumarkkinoiden näkökulmat sekä käytännön esimerkkejä toimintamalleista.

NÄE ry:n mielestä raportin valmistelua pitää jatkaa, mutta valmistelupohjaa on laajennettava. Mukaan tulisi kutsua ainakin edustajat työ- ja elinkeinoministeriöstä, EK:n Hyvinvointialan liitosta ja SY:n keskeisistä hyvinvointialan toimialajärjestöistä (NÄE ry, Lääkäripalveluyritykset ry, Kuntoutusyrittäjät ry) sekä keskeisten palvelusetelijärjestelmien toimittajien edustajat.

Raportin painotus sikäli erikoinen, että vaikka sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuslaitoksen mietintöluonnos korostaa asiakassetelin arvon määrittämistä sellaiseksi, että asiakkaalle syntyy tosiasiallisesti mahdollisuus valita lainsäädännön vaatimusten mukainen, asiakassetelillä maksettavaksi tarkoitettu palvelu, niin raportti korostaa lähes pelkästään lainkohtaa, jonka mukaan asiakassetelin arvo ei voi lähtökohtaisesti ylittää maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksia.

Molempien lain kohtien tulisi raportissa olla yhtäläisesti esillä, samoin avoimen ja rehellisen kustannuslaskennan.

Raportti vaikuttaa paikoin valitettavan asenteelliselta. Sivun 23 toisen kappaleen kaltaiset maininnat, jonka mukaan yrittäjät ovat "uhka", joiden kanssa toimiminen vaatii maakunnalta "pelisilmää" tulee ehdottomasti poistaa. Samoin saman kappaleen viittaukset pyrkiä kahdenkeskisissä neuvotteluissa käyttämään ylivaltaansa on erittäin erikoinen.

## 21. Yksilöidyt muutosehdotukset

Sivun 15 kuva on korjattava: järjestämiseen liittyvät kustannukset eivät kuulu tuotantokustannuksiin. Ne tulee erottaa järjestämistoiminnon kustannuksiksi. Poistettava väite, jonka mukaan liikelaitoksella olisi palvelujen tuottamiseen

liittyviä yleisiä kuluja, joita yksityisillä toimijoilla ei ole. Jos tällainen väite esitetään, on yksityiskohtaisesti eriteltävä nämä kulut.

Sivu 22 ensimmäinen kappale lause ”Haasteena on mm. järjestäjän kustannusten erottaminen liikelaitoksen kustannuksista.” poistettava ja korvattava. ”Järjestäjän kustannukset on erotettava selkeästi ja yksiselitteisesti tuotantokustannuksista”. Kun liikelaitos on tuottaja ja maakunta järjestäjä, liikelaitoksella ei yksinkertaisesti voi olla järjestämiskuluja. Jos näin väitetään, on ne yksilöitävä ja erotettava tuotantokustannuksista selkeästi.

Sivu 22 toinen kappale viimeinen lause ”Läpinäkyvyys kustannusten laskennassa helpottaa yhteistyötä palveluntarjoajien kanssa.” muutettava ”Läpinäkyvyys kustannusten laskennassa on edellytys kustannusvaikuttavalle toiminnalle ja hyvälle yhteistyölle palveluntarjoajien kanssa.”

Sivu 23 ensimmäinen kappale ensimmäinen lause ”Maakunta voi käydä potentiaalisten tuottajien kanssa vuoropuhelua asiakassetelin tuotteisukseen ja arvonmäärittelyyn liittyen” muutettava muotoon ”Maakunnan on käytävä potentiaalisten tuottajien kanssa vuoropuhelua asiakassetelin tuotteisukseen ja arvonmäärittelyyn liittyen.”

Sivu 23 toinen kappale tulee kirjoittaa kokonaan uudelleen. Sanat ”pelisilmä” ja ”pelin henki” kertovat huonosta asenteesta yrittäjyyttä kohtaan.