

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

30.11.2018, 11:48 - 30.11.2018, 13:14

1. Vastaajan tiedot	<table border="1"><tr><td data-bbox="778 367 1010 465">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1010 367 1495 465">Vammaisfoorumi ry</td></tr><tr><td data-bbox="778 465 1010 600">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1010 465 1495 600">Pirkko Mahlamäki</td></tr><tr><td data-bbox="778 600 1010 741">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1010 600 1495 741">pirkko.mahlamaki@vammaisfoorumi.fi</td></tr><tr><td data-bbox="778 741 1010 875">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1010 741 1495 875">044 5679077</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Vammaisfoorumi ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Pirkko Mahlamäki	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	pirkko.mahlamaki@vammaisfoorumi.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 5679077
Vastaajatahon virallinen nimi	Vammaisfoorumi ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Pirkko Mahlamäki								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	pirkko.mahlamaki@vammaisfoorumi.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 5679077								
2. Onko vastaaja	järjestö								
3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Asiakkaan rooli käyttöönottoprosessissa Asiakassetelin käyttöönoton prosessin kuvaus on kirjoitettu täysin maakunnan, liikelaitoksen ja palveluntuottajan näkökulmasta. Kuitenkin kyseessä on asiakkaiden palveluiden hankkimiseksi kehitettävä asiakasseteli.</p> <p>Maakunnan ja liikelaitoksen roolit tuntuvat selkeiltä, samoin palveluntuottajan. Sen sijaan asiakkaan rooli jää varsin ohueksi. Monin kohdin puhutaan maakunnan ja palveluntuottajan välillä käytävästä jatkuvasta vuoropuhelusta. Asiakkaan pitäisi päästä mukaan tähän vuoropuheluun. Raportissa todetaan: ”Palveluntuottajat tuntevat alueen asukkaiden palveluiden tarpeen ja voivat lisätä maakunnan ymmärrystä palvelutarpeesta. Maakunta voi hyödyntää palvelutuottajien osaamista ja asiantuntemusta jo määriteltäessä tavoitteita ja sisältöä asiakassetelillä tuotettaville palveluille.” Parhaita palvelutarpeen asiantuntijoita ovat asiakkaat itse. On ehdottoman tärkeää kuulla asiakkaita ja tarvittaessa heitä edustavia järjestöjä jo asiakassetelin käyttöönottoa suunniteltaessa ja palvelutarpeita kartoitettaessa. Asiakkaan rooli kuvattaessa asiakassetelin käyttöönottoprosessia Raportissa todetaan myös, että palveluntuottajan ja</p>								

maakunnan välisessä yhteistyössä on mahdollista syntyä yhteistyötä myös eri yritysten ja kolmannen sektorin välillä. Kolmas sektori on otettava kaikissa maakunnissa mukaan jo asiakassetelin käyttöönottoa suunniteltaessa. Sitä ei voi jättää sattumanvaraiseksi. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus velvoittaa ottamaan vammaiset henkilöt ja heitä edustavat järjestöt mukaan suunnittelutyöhön.

Asiakas tulee kuvioon mukaan vasta suunnitteluprosessin valmistuttua eli vasta, kun asiakasseteli on jo otettu käyttöön. Asiakkaan rooli vuoropuheluprosessissa on unohdettu täysin. Asiakas tulee ottaa yhdeksi vuoropuhelun osapuoleksi maakunnan ja palveluntuottajien rinnalle.

Asiakassetelin arvon määrittämisen vaiheet Asiakassetelin arvonmääritykseen liittyy suuria riskejä asiakkaan kannalta. Asiakassetelin arvo ei saa ylittää maakunnan liikelaitoksen kustannuksia. Asiakassetelin käyttäjät jakautuvat erilaisiin asiakasryhmiin, joiden palvelutarpeet vaihtelevat paljon. Myös käyttäjäryhmien sisällä palvelutarpeet vaihtelevat. Jokaisen vammaisen henkilön palvelutarve on yksilöllinen. Siksi asiakassetelien arvoa on mahdotonta määrittää yleispätevästi. Joidenkin henkilöiden avun ja tuen tarve on niin suuri, että kaavamaisella tavalla määritelty asiakassetelin arvo ei voi olla heille riittävä. Tämä estää asiakassetelin joustavan käytön ja johtaa siihen, että asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan.

Toteutuneet markkinahinnat eivät voi yksin määrittää asiakassetelin alarajaa. Aggressiivisen kilpailutuksen lopputuloksena meillä ostetaan paljon esimerkiksi asumispalveluita alihintaan. Näin suuret palveluntuottajat pystyvät raivaamaan pienet pois tieltä. Siksi asiakassetelin arvon alaraja on aina harkittava tarkkaan.

Tuotteistus

Palveluiden yksityiskohtainen tuotteistus johtaa siihen, että asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ei oteta riittävästi huomioon. Palveluiden tulee joustaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Liian pitkälle menevä tuotteistus on myös vastoin uuden vammaislainsäädännön tarkoitusta. Lainsäädännön tarkoituksena on, että jokainen vammaisen henkilö saa juuri hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavat palvelut. Pitkälle tuotteistetut ja tarkat sekä joustamattomat palvelukuvaukset johtavat helposti kaavamaisiin kaikille soveltumattomiin palveluihin.

Liikelaitoksen tuotantokustannusten määrittäminen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen

Tuotantokustannusten määrittäminen ylhäältä alas ja niiden keskiarvoistaminen johtaa helposti siihen, että kaikkein eniten apua ja tukea tarvitsevat tai erityistä kalliimpaa palvelua tarvitsevat henkilöt eivät voi saada asiakassetelillä tarvitsemaansa apua ja tukea.

Palveluiden karsinoiminen tiukkoihin palveluluokkiin estää

joustavien palvelukokonaisuuksien muodostamisen asiakkaan yksilöllisistä palvelutarpeista lähtien. Kaikki asiakkaat eivät sovi tiettyyn kaavaan. Myös heidän palvelutarpeisiinsa pitää voida vastata asiakassetelillä. Asiakassetelin arvon tarkistamisessa puhutaan vain esimerkiksi palkankorotuksista. Setelin arvoa pitää voida korottaa myös silloin, kun asiakkaan palvelutarpeissa tapahtuu muutoksia.

Tärkeää on, ettei asiakasseteliä käytettäessä, palveluseteliin sisältynyt omavastuuosuus, alenna palveluntuottajille maksettavia korvauksia. Erityisen tärkeää, että maakunnan oman tuotannon kustannustaso lasketaan tosiasiallinen kustannuspohja huomioiden; henkilöstökulujen ohella tulee huomioida laaja-alaisesti palvelunjärjestämisestä aiheutuvat hallinnolliset kustannukset, toimitilakustannukset sekä mahdollisissa tarvehankinnoissa verollisuuden ja verottomuuden vaikutukset kustannuksiin. Tuotantokustannuksia arvioitaessa tulee huomioida myös koulutusten ja kehittämistoiminnan aiheuttamat kustannukset sekä korjausinvestointien tarve. Valtionohjauksen tarve välttämätön, jotta laskenta perusteet ovat valtakunnallisesti yhdenmukaiset.

Yksityisen sektorin tuotantokustannukset ja toimintaedellytykset tulee selvittää asiakassetelin arvon oikeanlaisen määrittämisen tueksi. Toisaalta kustannustason osalta pidättäytyminen maksimissaan maakunnan oman tuotannon kustannustasossa voi heikentää laadun ohella innovatiivisuutta palveluiden kehittämiseksi ja siten heikentää toimivaa kilpailua alueella.

Asiakassetelin arvon ja siihen sisältyvän palvelun tulee olla riittävää kyetäkseen vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja palvelulle asetettuihin tavoitteisiin. Nämä tulee määritellä selkeästi, niin että asiakkaalla ja palveluntuottajalla on yhteneväinen ymmärrys asiasta. Näin vältetään uhka, että asiakas joutuu ostamaan lisäpalvelua välttämättömiin palveluihin ja sen kustannus korvaakin välillisesti palvelusetelijärjestelmän omavastuuosuutta.

5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?

kyllä pääosin

6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

Tämä on mahdollista ja perusteltua huomioiden alueellisten palveluntuottajien tuntemus; osaaminen, laatu, toimitilat, laitteet ja välineet sekä hintataso. Hyödyntämistä tukee maakunnan tiedossa oleva palveluiden tarve ja asiakkaiden kokemus palveluista.

	<p>Kokemukset palvelusetelin käytöstä antavat tietoa myös maakunnan erityistarpeiden tunnistamiseen suhteessa asiakasetelin käyttöön sosiaali- ja terveystalouden järjestämistapana ja arvon oikeanlaisessa määrittämisessä. Palvelusetelin käytöstä saatava kokemus ei saa kuitenkaan vääristää asiakasetelin arvon määrittäystä. Kyseessä on eri järjestämistapa perustuen lain velvoitteeseen siihen, että maakunnan on tarjottava asiakaseteliä tiettyjen palveluiden järjestämiseen.</p> <p>Valtakunnallinen ohjeistus koskien arvonmäärittäystä tukee maakuntien työtä. Valmistelussa on tärkeää tehdä yhteistyötä asiakaseteleitä käyttävien henkilöiden sekä heitä edustavien järjestöjen kanssa. Tähän kannattaisi luoda selkeä, säännönmukainen maakunnallinen menettely palvelua käyttävien asiakasryhmien osallisuudesta. Erityinen velvoite tähän on vammaisten kansalaisten osallistamisen osalta YK:n vammaisyleissopimuksessa, mikä edellyttää vammaisten ja heitä edustavien tahojen kuulemista heitä koskevien palveluiden järjestämisessä. Velvoite on vahvempi kuin muiden asiakasryhmien kohdalla.</p>
<p>7. Onko asiakasetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p>	<p>Asiakkaan rooli käyttöönottoprosessissa Asiakasetelin käyttöönoton prosessin kuvaus on kirjoitettu täysin maakunnan, liikelaitoksen ja palveluntuottajan näkökulmasta. Kaikissa kappaleissa asiakasta ei ole mainittu lainkaan. Kuitenkin kyseessä on asiakkaiden palveluiden hankkimiseksi kehitettävä asiakaseteli.</p> <p>Maakunnan ja liikelaitoksen roolit tuntuvat selkeiltä, samoin palveluntuottajan. Sen sijaan asiakkaan rooli jää varsin ohueksi. Monin kohdin puhutaan maakunnan ja palveluntuottajan välillä käytävästä jatkuvasta vuoropuhelusta. Asiakkaan pitäisi päästä mukaan tähän vuoropuheluun. Raportissa todetaan esimerkiksi: ”Palveluntuottajat tuntevat alueen asukkaiden palveluiden tarpeen ja voivat lisätä maakunnan ymmärrystä palvelutarpeesta. Maakunta voi hyödyntää palveluntuottajien osaamista ja asiantuntemusta jo määriteltäessä tavoitteita ja sisältöä asiakasetelillä tuotettaville palveluille.” Parhaita palvelutarpeen asiantuntijoita ovat asiakkaat itse. On ehdottoman tärkeää kuulla asiakkaita ja tarvittaessa heitä edustavia järjestöjä jo asiakasetelin käyttöönottoa suunniteltaessa ja palvelutarpeita kartoitettaessa.</p> <p>Asiakkaan rooli kuvattaessa asiakasetelin käyttöönottoprosessia Raportissa todetaan myös, että palveluntuottajan ja maakunnan välisessä yhteistyössä on mahdollista</p>

syntyä yhteistyötä myös eri yritysten ja kolmannen sektorin välillä. Kolmas sektori on otettava kaikissa maakunnissa mukaan jo asiakassetelin käyttöönottoa suunniteltaessa. Sitä ei voi jättää sattumanvaraiseksi. Esimerkiksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus velvoittaa ottamaan vammaiset henkilöt ja heitä edustavat järjestöt mukaan suunnittelutyöhön.

Sivulla 17 on kuvattu asiakkaan roolia prosessissa.

Asiakas tulee kuvioon mukaan vasta suunnitteluprosessin valmistuttua eli vasta, kun asiakasseteli on jo otettu käyttöön. Asiakkaan rooli vuoropuheluprosessissa on unohdettu täysin. Asiakas tulee ottaa yhdeksi vuoropuhelun osapuoleksi maakunnan ja palveluntuottajien rinnalle.

Asiakassetelin arvon määrittämisen vaiheet

Asiakassetelin arvonmääritykseen liittyy suuria riskejä asiakkaan kannalta. Ensinnäkin asiakassetelin arvo ei saa ylittää maakunnan liikelaitoksen kustannuksia.

Asiakassetelin käyttäjät jakautuvat erilaisiin asiakasryhmiin, joiden välillä palvelutarpeet vaihtelevat paljon. Myös käyttäjäryhmien sisällä palvelutarpeet vaihtelevat. Esimerkiksi jokaisen vammaisen henkilön palvelutarve on yksilöllinen. Siksi asiakassetelien arvoa on mahdotonta määrittää yleispätevästi. Joidenkin henkilöiden avun ja tuen tarve on niin suuri, että kaavamaisella tavalla määritelty asiakassetelin arvo ei voi olla heille riittävä. Tämä estää asiakassetelin joustavan käytön ja johtaa siihen, että asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan.

Toteutuneet markkinahinnat eivät voi yksin määrittää asiakassetelin alarajaa. Aggressiivisen kilpailutuksen lopputuloksena meillä ostetaan paljon esimerkiksi asumispalveluita alihintaan. Näin suuret palveluntuottajat pystyvät raivaamaan pienet pois tieltä. Siksi asiakassetelin arvon alaraja on aina harkittava tarkkaan.

Tuotteistus

Palveluiden yksityiskohtainen tuotteistus johtaa siihen, että asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ei oteta riittävästi huomioon. Palveluiden tulee joustaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Liian pitkälle menevä tuotteistus on myös vastoin uuden vammaislainsäädännön tarkoitusta. Lainsäädännön tarkoituksena on, että jokainen vammaisen henkilö saa juuri hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavat palvelut. Pitkälle tuotteistetut ja tarkat sekä joustamattomat palvelukuvaukset johtavat helposti kaavamaisiin kaikille soveltumattomiin palveluihin.

Liikelaitoksen tuotantokustannusten määrittäminen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen

Tuotantokustannusten määrittäminen ylhäältä alas ja niiden keskiarvoistaminen johtaa helposti siihen, että kaikkein eniten apua ja tukea tarvitsevat tai erityistä kalliimpaa palvelua tarvitsevat henkilöt eivät voi saada asiakassetelillä tarvitsemaansa apua ja tukea.

Palveluiden karsinoiminen tiukkoihin palveluluokkiin estää joustavien palvelukokonaisuuksien muodostamisen asiakkaan yksilöllisistä palvelutarpeista lähtien. Tämä tarkoittaa takapakkia kehityksessä. Raportissa korostetaan tarkkaa ja yksityiskohtaista tuotteistusta. Kaikki asiakkaat eivät sovi tiettyyn kaavaan. Myös heidän palvelutarpeisiinsa pitää voida vastata asiakassetelillä. Asiakassetelin arvon tarkistamisessa puhutaan vain esimerkiksi palkankorotuksista. Setelin arvoa pitää voida korottaa myös silloin, kun asiakkaan palvelutarpeissa tapahtuu muutoksia.

Maakunnan roolin osalta tarvitaan tarkempaa ohjeistusta, mitä tarkoitetaan virhetilanteella, jonka seurauksena liikelaitoksella olisi oikeus pidättää palveluntuottajalle maksettavia korvauksia tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksyntä. Nämä tulee sisällyttää selkeästi maakunnan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen sekä olla osa maakunnan ja palveluntuottajan välistä vuoropuhelua.

On selkeytettävä, mitä tarkoittaa asiakassetelikohtainen palvelukuvaus. Epäselväksi jää tarkoitetaanko yleisluonteisesti esim. kotihoidon tai fysioterapian palvelukuvausta vai puhtaasti hallintopäätöstä, johon sisältyy yksilöllisen tilanteeseen perustuva palvelutarve ja tavoitteet? Kun maakunnan liikelaitoksen roolia kuvataan, tulee siinä olla vähintäänkin viittaus asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittuun asiakassuunnitelmaan.

Palveluiden tuotteistuksen ollessa yhteydessä asiakassetelin arvon määrittämiseen, tarvitaan tarkkaa tietoa maakunnan palvelutarpeesta. Oleellista on, että palvelutarpeiden laatuvaatimukset vastaavat todellista palvelutarvetta. Erityisesti tulee huomioida pienet erityisryhmät, joiden palvelujen tarve on runsasta ja jatkuvaluonteista. Tässä prosessissa onnistumista tukee palveluntuottajien kanssa käytävien keskustelujen ohella yhteistyö paikallisten palvelunkäyttäjryhmiä edustavien yhdistysten kanssa. Yksi tapa toteuttaa tämä on selvityksessä mainitut asiakasraadit.

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

ei pääosin

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

On tärkeää, että peruskorvauksen lisäksi asiakassetelin hinta muodostuu myös olosuhdekorvauksista ja kannustinpalkkioista. Olosuhdekorvauksilla on mahdollista parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta esimerkiksi erilaisilla alueilla. On tärkeää, että asiakassetelin arvoa laskettaessa otetaan huomioon esimerkiksi pitkät etäisyydet tai kielikysymykset. Yhtä tärkeää on huomioida palvelun tuottamisen erityiset edellytykset

kuten erityisosaamisen tarve.

Kannustinpalkkiot ovat hyviä silloin, kun niiden kriteerit laaditaan niin, että vain asiakkaiden mielestä laadukkaita palveluita tuottavilla on mahdollista saada palkkio. Pelkkä tuotannon tehostaminen ei voi olla kannustinpalkkion saamisen edellytyksenä. Kuten raportissa todetaan: "Asiakkaan raportointien toimintakyvyn, terveyden ja elämänlaadun muutokset ovat kuitenkin juuri niitä kaikkein relevanteimpia vaikutuksia ja siksi käytönanalan tulisi jatkossa laajentua. Silloin, kun puhutaan vaikuttavuusperusteisista kannustimissa monituottajamallissa, vaikuttavuutta tulee mitata asiakkaan näkökulmasta, ei palveluntuottajan, kuten raportissa todetaan.

Maakunnan tuotteistaessa palveluitaan tulee huomioida eri palveluita tarvitsevat heterogeeniset asiakasryhmät ja sitä kautta samalle palvelulle voi määräytyä eritasoisia sisältöjä, jotka heijastuvat korvaustasoon. Tästä esimerkkinä fysioterapia henkilöllä, joka tarvitsee alaraajan kuntoutusta lyhytaikaisen haitan vuoksi tai vaikeavammainen henkilö, jonka fysioterapian tarve ja tavoitteet ovat pysyviä ja jatkuvaluonteisia. Lisämyynnin riskin välttämiseksi on tärkeä, että palvelut kullakin asiakassetelinkäyttäjällä on sisällöllisesti tarkkaan määriteltä.

Asiakassetelin arvon asettamisen kriteerit tulee varmistaa, jotta palvelun tuottajan luotettavuus palvelujen järjestäjän toimintaan säilyy. Tämä tukee palvelujen jatkuvuutta. Korvauksen tarkistamisajankohdat on hyvä liittää osaksi palveluntuottajan sopimusta. Asiakassetelin korvausmallia luotaessa on huomioitava myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet palvelulle. Lisäksi siinä tulee olla joustavuutta, koska palvelunkäyttäjän tarpeet voivat muuttua elämäntilanteiden muuttuessa. Tilanteissa, joissa asiakassetelillä järjestetään jatkuvaluontoista, säännöllisesti toistuvaa palvelua vaikeavammaiselle tai pitkäaikaisesti sairaalle ihmisille, tulee palvelun laatu varmistaa etukäteen. Usein palvelu on laadultaan erityisosaamista vaativaa. Vamman edellyttämä erityisosaaminen on huomioitava osaksi palvelun laatua ja hinnan muodostumista.

Pidämme tärkeänä selvityksessä esille nostettua näkökantaa, että palvelun sisällön vaatimukset vastaavat palvelusta maksettua korvausta. Käytännössä on tilanteita, jolloin asiakassetelin arvo pitää määrittää maakunnan oman tuotannon kustannuksia korkeammaksi, jotta asianmukaiset palvelut tulevat lain mukaisesti järjestetyiksi.

11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset

kyllä pääosin

maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<p>Korvauskäytännöt on luotava sellaisiksi, että ne kannustavat laadun varmistamiseen ja varmistavat riittävän alueellisen palvelutuotannon siten, että myös valinnanvapaus on toteutettavissa.</p> <p>Ensisijaista on laadun määrittely. Tämä tapahtuu mm. yksilöllisen asiakassuunnitelman avulla. Tässä huomioitava asiakasryhmät, jotka tarvitsevat monipuolisen palveluotteen omaavia palveluntuottajia ja asiakassetelillä tuotettava palvelu on toistaiseksi jatkuvaa palvelua. Peruskorvauksen tulee olla riittävän kattava eikä palvelusta maksettavaa korvausta voi vähentää etukäteen mahdollisen kannustinpalkkion osalta. Haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palveluiden toteutuksen ja laadun tulee olla vahvaan osaamiseen perustuvaa. Huomioitavaksi tulee mm. riittävä henkilöstön määrä sekä koulutus- ja kokemusvaatimukset. Tällöin palveluntuottajalle maksettavan peruskorvauksen on oltava perustasoltaan sen verran korkea, että se varmistaa riittävän osaamisen ja palvelun laadun sekä vaikuttavuuden.</p>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	<p>kyllä pääosin</p>
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	<p>Olosuhdekorvaukset varmistavat palveluntuottajien sijoittumista alueellisesti tasaisemmin tukien lähipalveluiden saatavuutta ja siten edesauttaa palveluiden saavutettavuutta.</p>
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	<p>kyllä pääosin</p>
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<p>Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee lähtökohtaisesti olla mahdollisimman vaikuttavia ilman, että palvelujen laadun nosto tapahtuu erillisin palkkioin. Kannustinlisä ei saa alentaa peruskorvauksen tasoa.</p> <p>On arvioitava, miten vaikuttavuusmittariston käyttöönotto ohjaa palvelujen tuottamista, sisältyykö siihen riski, että palvelu jää yksipuoliseksi ja vaikuttavuuden mittauserusteet ohjaavat palvelua kannustinlisän saavuttamiseksi? Selvityksessä viitataan mm. alihoidon mahdollisuuteen. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa alihoidtoa jollakin osa-alueella ja keskittymisestä mittarin ohjaamaan suuntaan. Erityisesti riski on olemassa tilanteissa, jossa palvelut muodostuvat useista eri alueista. Kannustinpalkkion maksamisen perusteet on vaikea asettaa sovellettavissa kaikkiin asiakasryhmiin. Vamman edellyttämä erityisosaaminen on huomioitava</p>

	<p>osaksi palvelun laatua ja hinnan muodostumista. Kannustimet on vaikea toteuttaa vaativissa palveluissa. Keskimääräinen subjektiivinen asiakastyytyväisyys tai suositteluhaluus voisivat olla toimivia. Kannustinlisä voisi olla mm. erityispalkkio palveluntuottajan kehittämistä uusista innovaatioista.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Tavoitteet toiminnalle lähtevät asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista. Tuottajalle maksettavien korvauksien tasolla voidaan ohjata palveluntuottajien määrää ja asiakkaiden mahdollisuuksia valita palveluntuottaja. Mikäli palveluntuottajien osaaminen on riittävällä tasolla, voidaan maakunnan toiminnalliset tavoitteet saavuttaa.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>Erityisen tärkeää on arvioida asiakassetelin toimivuutta laajoissa, jatkuvasti toistuvissa palvelukokonaisuuksissa, erit. vammaispalvelut. Näissä kustannukset voivat nousta maakunnan kustannustasoa korkeammaksi tai tulla arvioiduksi liian alhaisiksi suhteessa palveluntuottajan tosiasiallisiin kustannuksiin, jolloin palvelun jatkuvuus on epävarmaa. Tällaisia tilanteita kohdataan silloin, kun esimerkiksi henkilökohtaista budjettia ei voida käyttää palvelujen järjestämistapana. Palveluasumisen kokonaisuuden arviointi asiakassetelin lähtökohdasta tulee varmistaa. Tähän kytkeytyy helposti myös lisämyynnin toive palveluntuottajan taholta.</p> <p>Kuntoutuspalveluiden huomioiminen osana terveydenhuollonpalveluja on osa-alue, jossa tultaneen runsaastikin käyttämään asiakasseteliä. Tässä on huomioitava kuntoutustarpeiden erilaisuudet. Apuvälinepalveluihin on varmistettava sisällytetyksi apuvälineen sovitus, käytön ohjaus sekä huoltoon liittyvien matkakulujen korvattavuus.</p> <p>Asiakassetelillä tuotettavien palveluiden laadun varmistus sekä korvaustasojen seuranta.</p> <p>Kannustinkorvauksen tosiasiallinen tarkoitus palvelun laadun varmistajana jää epäselväksi.</p> <p>Tulevien pilottien on tärkeää vastata suunnitteilla olevaa toimintamallia mahdollisimman identtisesti, jotta tulokset antavat mahdollisimman oikean kuvan järjestämistavan sopivuudesta erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.</p> <p>Valtakunnallisten ohjeistusten yhteydessä on</p>

	<p>välttämätöntä kuulla palvelunkäyttäjäryhmiä vähintäänkin heitä edustavien järjestöjen välityksellä. Erityinen velvoite tähän on vammaisten kansalaisten osallistamisen osalta YK:n vammaisyleissopimuksessa, mikä edellyttää vammaisten ja heitä edustavien tahojen kuulemista heitä koskevien palveluiden järjestämisessä. Velvoite on vahvempi kuin muiden asiakasryhmien kohdalla. Lisää ohjeistusta tarvittaisiin erityisesti asiakkaan aseman vahvistamiseen koko prosessissa alusta loppuun. Asiakkaiden pitää olla tasavertaisia vuoropuhelun kävijöitä maakunnan ja palveluntuottajan kanssa. Ohjeistusta pitää lisätä myös siitä, kuinka sellaisia asiakkaita joilla on ymmärryksen ongelmia, tulee tukea prosessin eri vaiheissa.</p>
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<p>Asiakkaan asema on aivan liian heikko raportissa. Koko raportti on kirjoitettu maakunnan ja palveluntuottajien näkökulmasta. Asiakkaalle kyse on elämänlaadun ja perusoikeuksien toteutumisen kannalta keskeisistä palveluista, ja siksi asiakkaan kuulemista ja asemaa tulee prosessissa tulee selkeästi vahvistaa. Vammaispalvelujen erityisen tärkeä merkitys tulee tässä muistaa, ja on olennaista välttää tilannetta, jossa palvelujen riittävän määrän ja laadun turvaamiseksi asiakkaan on itse maksettava lisää. Vammaispalvelujen on säilyttävä asiakkaalle aidosti maksuttomina.</p>
<p>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</p>	<p>No answers</p>