

Asiakasetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 14:19 - 26.11.2018, 16:23

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Hämeen liitto</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Niina Haake</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>niina.haake@hame.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0408696436</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Hämeen liitto	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Niina Haake	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	niina.haake@hame.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0408696436
Vastaajatahon virallinen nimi	Hämeen liitto								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Niina Haake								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	niina.haake@hame.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0408696436								
2. Onko vastaaja	maakunnan liitto								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Keskeiset elementit eli omavastuuosuudesta luopuminen sekä hintakattoajattelu tuodaan selkeästi esille.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Aikaisempaa työtä palvelusetelien arvonmäärityksessä voidaan luonnollisesti hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä ja esim. hintakattomallin arvot ovat osin tiedossa. Haasteeksi osaamisen hyödyntämisessä nousee se, että osa asiakasetelin piiriin tulevista palveluista ei ole ollut palvelusetelin piirissä, jolloin palvelukuvauksen ja tuotteistuksen osalta on aloitettava alusta. Lisäksi substanssilait määrittelevät pitkälti asiakasetelien käyttökohteita, jolloin setelien arvon ja sisällön määrittäminen ja edelleen kehittäminen on varsin rajattua.								

7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	<p>Korvauksen määrittäminen on kuvattu yleisellä tasolla selkeästi. Käytännössä arvon määrittäminen on haastavaa mm. oppaassa kuvattujen syiden vuoksi. Kustannusten osoittamisprosessi on haastava tilanteessa, jossa hallinto- ja organisaatiomuutos on saatu vasta aikaan, ja jolloin pitkän aikavälin tietoa muuttuneesta palvelutuotannosta ei ole käytettävissä. Oppaassa ei oteta kantaa siihen, miten prosessissa turvataan asiakkaiden yhdenvertaisuus ja mikä on palveluohjauksen rooli käyttöönotossa. Sekä asiakassuunnitelmalla ja asiakas- ja palveluohjauksen prosessilla on kuitenkin merkittävä vaikutus käyttöönottoprosessiin. Liikelaitoksen rooli ja tehtävät voitaisiin tuoda esiin selkeämmin luvussa 5.2.</p>
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	kyllä pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	<p>Oppaassa annetaan hyvä peruskuva tuottajien korvauksista ja niihin liittyvistä mahdollisuuksista ja toisaalta myös haasteista. Oppaasta ei kuitenkaan ilmene kovin syvällisiä esimerkkejä esimerkiksi tuotteistuksen tai kannustimien rakentamisen tueksi.</p>
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<p>Liikelaitoksella on jatkossa asiakassetelin hallintopäätöksen esivalmistelussa laaja vastuu, mikä vaatii myös riittävää osaamista. Tuottajakorvausten määräytyminen kuvataan oppaassa yleisellä tasolla selkeästi ja toteutuksessa esimerkiksi arvon määrittämiseen annetaan useita esimerkkimahdollisuuksia. Parhaassa tapauksessa, markkinoiden toimiessa optimaalisesti, arvon määrittäminen on kohtuullisen selkeä prosessi. Näin ei välttämättä ole käytännössä, riippuen myös siitä, millaisia palveluseteleitä maakunnan alueella tai muiden maakuntien alueilla on ollut käytössä - eli mitä muuta taustatietoa liikelaitoksella on käytössään. Lisäksi joissain</p>

	<p>tapauksissa, esimerkiksi tilanteissa, joissa markkinat toimivat hyvin epätäydellisesti, voi tuottajakorvausta olla vaikea rakentaa esim. kannustimien varaan, mikäli tuottajakorvaus lähestyy liikelaitoksen tuotantokustannuksia.</p> <p>Lisäksi käytännössä työ korvausten määrittämiseksi on käynnistettävä jo ennen maakunnan toiminnan aloittamista, jolloin markkina-analyysi on suoritettava tilanteessa, jolloin liikelaitoksia ei vielä ole ja maakunnalliset tuotantokustannukset ovat vasta muotoutumisvaiheessa. Samoin myöntämis- ja valvontaprosessi ajoittuu ajankohtaan, jossa maakunnallinen asiakas- ja palveluohjaus on vasta käynnistymässä. Mikäli asiakasaseteleiden myöntämisprosessiin ei rakenneta kansallisia tietojärjestelmiä vaan käytössä ovat esimerkiksi palvelusetelijärjestelmiä, luovat nämä omat haasteensa tuottajakorvauksen käytännön prosessiin mm. erilaisten kannusteiden hyödyntämisessä ja tiedollajohtamisessa.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Olosuhdekorvausten määräytymislogiikka esitellään selkeästi. Haasteellista on olosuhdekorvausten erottaminen muista tuotannon kustannuksista, kuten oppaassa hyvin kuvataan. Olosuhdekorvausten suunnittelu huomioiden maakunnan aloittamiseen liittyvät muuttuvat tekijät, kuten palkkaharmoinisoinnin, olosuhdekorvausten määrittäminen voi alkuun olla melko haasteellista ja vaatii jonkin verran datan kerryttämistä tai kokeiluja toimivuuden testaamiseksi.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustekorvaukset ovat lähtökohtaisesti toteuttamiskelpoiset, mutta riippuen setelin ja sillä tarjottavan palvelun luonteesta vaikuttavuustavoitteiden mittaaminen ja todentaminen voivat alkuun olla haasteellisia. Oppaassa todetaankin, että kannusteet vaativat testaamista. Lisäksi kansallinen yhteistyö vaikuttavuustiedon aikaansaamiseksi olisi olennaista varsinkin</p>

	<p>maakunnissa, joissa setelien volyymit jäävät keskimääräistä pienemmiksi.</p> <p>Toteuttamiskelpoisuutta voitaneen arvioida vasta kokeilujen myötä.</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>Tuottajakorvauksilla voitaneen tukea maakunnan toiminnalleen asettamia tavoitteita ja valvoa palvelulupauksen toteutumista, mikäli maakunta kykenee rakentamaan korvauksiin riittävän mittariston vaikuttavuuden todentamiseksi ja vaikuttavuusaineistoa kertyy riittävästi ja riittävän yksinkertaisella ja luotettavalla tavalla. Lisäksi palveluntarjoajia tulee olla riittävästi kattavan aineiston aikaansaamiseksi. Onnistuminen riippuu lisäksi sekä maakunnan tavoiteasetannasta että maakunnan kyvykkyydestä rakentaa riittävän toimiva ohjelmateoria mittariston taustalle. Lisäksi on todennäköistä, että osassa asiakasaseteleitä vaikuttavuuden todentaminen on hidasta tai muulla tavalla haasteellista, jolloin voitaneen tarkastella tuloksia lähinnä tulos- ja suoritetasolla. Myös palveluntuottajien valmius kannustinmalliin on otettava huomioon arvioitaessa tavoiteasetannan toteutumisen realistisuutta. Jatkossa resurssiohjaus on merkittävä maakunnan ohjauskeino.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>Lisätietoa ja syvempää ohjeistusta tarvittaisiin siihen, että maakunnilla olisi kyvykkyys rakentaa toimivia kannustinmalleja ja liittää esimerkiksi vertailukelpoisia vaikuttavuusmittareita osaksi tuottajien ohjausmalleja. Myös vertailutietoa tarvittaisiin tuotteistuksen tueksi.</p>
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<p>Dokumentin tavoitteena on ymmärtää asiakassetelin eri käyttömahdollisuudet; tarkastella keskeisiä näkökulmia, jotka vaikuttavat asiakassetelin arvon määrittämiseen; tuoda esiin erilaisia asiakassetelin arvon määrittämisen vaihtoehtoja ja huomioida vaikuttavuusnäkökulma asiakassetelipalveluissa. Dokumentti tuo hyvin esiin keskeiset arvon määrittämiseen vaikuttavat näkökulmat, muttei pureudu niihin</p>

kovin syvällisesti. Tällöin opas ei suoraan toimi esimerkiksi maakunnan tuotteistuksen tukena, vaan antaa lähinnä yleiskuvan arvonn määritykseen liittyvistä haasteista. Toisaalta on hyvä, että oppaassa nostetaan esiin esimerkiksi vaikuttavuuden arviointi osana asiakassetelin arvoa.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers