

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

30.11.2018, 14:21 - 30.11.2018, 15:59

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Wilhelmiina Palvelut Oy</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Saranpää Minna</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>minna.saranpaa@wilhelmiina.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>040 826 7649</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Wilhelmiina Palvelut Oy	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Saranpää Minna	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	minna.saranpaa@wilhelmiina.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	040 826 7649
Vastaajatahon virallinen nimi	Wilhelmiina Palvelut Oy								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Saranpää Minna								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	minna.saranpaa@wilhelmiina.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	040 826 7649								
2. Onko vastaaja	yksityinen palvelun tuottaja								
3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">No answers</div>								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	ei pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	<p>"Asiakassetelin arvon on oltava sama, kuin liikelaitoksen omat tuotantokustannukset". --> Ei ole mitään syytä, miksi asiakassetelin arvo voisi olla tätä alhaisempi.</p> <p>Asiakassetelin arvon tulee määräytyä yksinomaan liikelaitoksen omien tuotantokustannusten mukaan, ja tätä tarkoitusta varten palvelujen tuotteistusta tulee tarkastella kokonaan uudelleen.</p> <p>Nykymarkkinoihin vertaamisen ei tule olla lähtökohta lainkaan.</p> <p>Kohta "Sen lisäksi huomio on kiinnitettävä markkinoiden kilpailutilanteeseen ja yksityisen tuotannon kustannustason selvittämiseen" on hyvin ongelmallinen kohta. Tämä on ongelmallinen kohta myös lakiesityksessä. Yksityisen toimijan tuotannon</p>								

	<p>tarkka kustannusrakenne paljastaa yrityksen toimintaan liittyviä tietoja, jotka kuuluvat liikesalaisuuden piiriin.</p> <p>Kustannus ja hinta ovat kaksi täysin eri asia. Muun muassa raportin kappaleessa 5.3.3 sekoitetaan näitä käsitteitä. Kustannus on niiden tekijöiden yhteenlaskettujen menojen summa, joka palveluntuottajalle palveluntuottamisesta aiheutuu. Hinta taas on se summa, jolla tuottaja palvelunsa tai tuotteen myy. Palvelujen järjestäjää ja maksajaa tulee kiinnostaa yksinomaan hinta.</p> <p>Oikeutetusti raportissa mainitaan, että tuottajille saattaa syntyä kannustin tehostaa toimintaa tinkimällä laadusta, koska setelin arvo on annettu. Lausahdus perustelee samalla sen, miksi setelin arvon tulee olla kohdillaan. Toisaalta korvauksen, laadun ja tuottavuuden välisen suhteen seurannan ei tulisi ulottua yksin yksityisiin toimijoihin. Millään tavalla ei voi perustella sitä, että liikelaitoksen osalta näitä asioita ei seurattaisi.</p>
<p>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p>	<p>Kuva 5.3. kappaleen alussa nostaa kysymyksen liittyen jo edellisessä kohdassa pohdittuun asiakassetelin arvoon : "Ylätasolla asiakassetelin arvon määrittelyä rajaavat maakunnan liikelaitoksen kustannukset (arvon yläraja) ja toisaalta markkinahinnat (arvon alaraja) sikäli kuin markkinahinta on saatavissa." Asiakasetelin arvon tulee olla sama, mitä liikelaitoksen kustannustaso palvelun tuottamiselle.</p>
<p>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</p>	<p>No answers</p>
<p>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</p>	<p>No answers</p>
<p>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>Se, että liikelaitoksella (= yhdellä palveluntuottajista) on oikeus asettaa korvausten taso toisille palveluntuottajille, on jo lähtökohtaisesti mielenkiintoinen haaste kilpailulle ja</p>

kilpailuneutraliteetille. Liikelaitoksilla on mitä suurimmassa määrin valta päättää asiasta monin tavoin omaksi edukseen. Koko kysymyksen asettelu on väärä.

Kun sote-uudistuksen kaikissa lakiesityksessä tavoitteena on tuottajien erottaminen järjestäjästä, on täysin kestäväntöntä, että yksi tuottaja saa määritellä toisten tuottajien korvaussumman.

Yksi tuottaja siis käytännössä toteuttaa järjestäjän tehtäviä määritellesään muiden tuottajien korvauksia, maksaessaan nämä korvaukset, valvoo kilpailijoitaan, ja ilmoittaa maakunnalle niiden virheistä. Kuviota ei ole mitenkään neutraali ja hyväksyttävä.

Raportissa jää hyvin epäselväksi ja monimutkaiseksi, mikä taho asiakassetelin arvosta lopulta päättää. Tästä syystä asiakassetelin arvon määrittämisen ei tulisi missään nimessä olla liikelaitoksen päätettävissä. Kun näin kuitenkin on, liikelaitosta on äärimmäisen selväsanaisesti ohjeistettava kilpailuneutraliteetin noudattamisessa. Kilpailuneutraliteetin tärkeydestä on syytä kirjata raporttiin kokonaan erillinen kappale.

Asiakassetelin arvon määrittäminen -raportin sivun 13 lopussa puhutaan hyvin siitä, mitä toimiva kilpailu edellyttää. Listasta puuttuu kuitenkin kokonaan kaikkein tärkein: kilpailuneutraliteetti. Toimintaympäristön epätasapuolisuus on mitä suurimmassa määrin kilpailun este.

13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?

No answers

14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13

No answers

15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?

No answers

16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15

Vaikuttavuus on kannatettava peruste korvauksille. Koska vaikuttavuuden yhtenäiset mittarit ja luotettavuus ovat meillä vasta hyvin alkutekijöissä, tulee vaikuttavuuden mittareita kehitettään vaiheittain. Nyt vaikuttavuuden mittareille ei voida vielä antaa liian suurta painoarvoa korvausten arvoa määriteltäessä. Tulee harkita, että alkuvaiheessa lähdetään liikkeelle peruskorvauksen

	ja olosuhdekorvauksen yhdistelmällä, ja saatetaan ne yhdessä toimiviksi, ennen kuin siirrytään vaikuttavuuteen perustuvan kannustinpalkkion.
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	<input type="text" value="No answers"/>
19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mitkä tosiasiallisesti ovat maakunnan (= järjestäjä) ja liikelaitoksen (= yksi palveluntuottajista) roolit 2. Kilpailutilanteen tunnistamisesta ja kilpailuneutraliteetin noudattamisen välttämättömyydestä 3. Liikelaitoksen oman tuotannon kustannusten läpinäkyvyydestä ja siitä, että sen on kyettävä vertailemaan täsmälleen samoihin palveluihin kulunutta kustannustaan, kuin mitä yksityisten vaaditaan asiakassetelillä tuottavan 4. Asiakassetelin arvon äärimmäisen suurista vaikutuksista pieniin palveluntuottajiin 5. Ihmisen omien varojen käytön sallittavuudesta yksityisillä markkinoilla
20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista	<p>Lausuntopyyntö on selkeästi muotoiltu pääasiassa tulevien liikelaitosten ja maakuntien vastattavaksi. Yksityisten palveluntuottajien näkemyksiä on osin vaikea sovittaa edellä olleisiin kysymyksiin vastauksiksi.</p> <p>Pieniä, työllistäviä palveluntuottajia toimii huomattavasti enemmän sosiaalipalvelujen tarjoajina kuin terveystalosten puolella. Valinnanvapauden välineistä asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti koskettavat enemmän juuri sosiaalipalveluja. Siksi asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin arvon määrittely on pienille palveluntuottajille sote-uudistuksen ja toiminnan ehtojen kannalta hyvin kriittinen asia.</p> <p>Kärjistäen asiakasseteli-malli voi johtaa "kilpailutukseen", jossa palvelun sisältö on hyvin tarkkaan määritelty ja hintalappu kaikille sama. Talouden reunaehdoista luvanvaraisissa palveluissa mm. henkilöstön määrä on määritelty ja myös hyvin pitkälle sen rakenne. Pienellä palveluntuottajalla hyvin rajalliset mahdollisuudet saada kustannushyötyjä esimerkiksi hankintoihinsa ja investoinnit uusiin tehokkaampiin teknologioihin, toimitiloihin hyvin rajallisissa raameissa. Palvelun</p>

todelliset "innovointimahdollisuudet" voivat näin ollen jäädä hyvin kosmeettisiksi --> kärjistäen "kaikki tuottavat samaa, samalla hinnalla", joka ei liene ollut valinnanvapauden lähtökohtainen ajatus. Riskinä on hyvin vahvasti edelleen hintavetoisuus/kustannustehokuudella puristaminen, jossa pienemmillä toimijoilla kustannustehokkuuden lainalaisuudet rajallisemmat ja liiketoiminnan edellytykset voivat jäädä toteutumatta --> palveluntarjoajien määrä supistuu entisestään.

Palvelu on tarjottava vain asiakassetelin arvon summalla. Vain lisäpalvelujen myynti on sallittua. Maakunta kerää asiakasmaksut. Pienillä palveluntuottajalla lisäpalvelujen tai kokonaan muiden palvelualojen myynnin mahdollisuudet ovat suuria huomattavasti heikommat. Pienen palveluntuottajan tulisi tulla käytännössä toimeen yksinomaan asiakassetelin arvolla. Siksi arvon riittävä euromääräinen summa suhteessa vaadittuun palvelun laatuun on niille elämän ja kuoleman kysymys.

Lakiesitys lähtee siitä, että asiakkaan on saatava julkisesti rahoitettu asiakassetelin piirissä oleva palvelu vain asiakassetelin arvolla ja asiakasmaksulla. Raportin mukaan "palveluntuottaja ei voi myydä lisäpalveluna sellaista palvelua, joka on sisällytetty asiakassetelistä maksettavaan korvaukseen". Lisäpalvelujen myynti ja ostos on lakiesityksen mukaan sallittua. Lisäpalvelu ei edellä kuvatusti tämän raportin mukaan kuitenkaan voi olla sellainen palvelu, joka on sisällytetty asiakassetelistä maksettavaan korvaukseen. Raportissa lainataan lakiesityksen tekstimuotoa ja otetaan esimerkiksi siivouspalvelut (s. 12). Lisäpalveluina pidettäisiin "muuta siivouspalveluja", jotka eivät sisälly asiakkaan saamiin asiakassetelipalveluihin. On tarkennettava, että asiakas voi ostaa myös samaa siivouspalvelua (ei yksin "muuta siivouspalveluja") omilla varoillaan esimerkiksi useammin, kuin hänelle julkisin varoin korvataan.

Laki ei voi rajoittaa ihmisen omien varojen käyttöä yksityisillä markkinoilla. Raportissa esitetyn tiukan sanamuodon "ei voi myydä lisäpalveluna sellaista palvelua, joka on sisällytetty asiakassetelistä maksettavaan korvaukseen" voi tulkita estävän myös tämän. Sanamuotoa ja ohjeistusta raportissa tulee siis täsmentää.

Iso periaatteellinen kysymys on myös se, tulisiko asiakkaan voida maksaa omaa rahaa asiakassetelin arvon päälle. Mikäli asiakas haluaa saman palvelun

hieman julkisin varoin maksettavaa minimimääritelmää korkeampitasoisena, hänen tulisi voida voitava maksaa niin halutessaan asiakassetelin arvon ja asiakasmaksun päälle palveluntuottajan määrittelemä hinta.

Jos esimerkiksi maksamalla 100 yksikön päälle 10 yksikköä asiakas saa hieman suuremman ja paremmin varustellun huoneen. Jos asiakassetelin päälle ei voi maksaa itse 10 yksikön erotusta, asiakas voi saada suuremman ja paremmin varustellun huoneen vain, jos hän maksaa täydet 110 yksikköä omasta pussistaan. Tähän kykeneviä on huomattavasti harvemmassa kuin heitä, jotka voisivat maksaa vain tuon 10 yksikköä.

Mikäli asiakassetelin ja asiakasmaksun päälle saisi maksaa haluamansa lisäsumman, asiakkaalla olisi mahdollista saada elämänlaatuaan parantavaa ja yksilöllisempää palvelua pienellä lisäpanostuksella. Tämä ei tarkoita sitä, että liikelaitos voisi määritellä asiakassetelin arvon niin alas, ettei sillä tosiasiasa olisi mahdollista saada palvelua. Asiakassetelin arvon on oltava sen suuruinen, että julkisesti määritelty minimipalvelu on mahdollista saada sillä kokonaan. Oman rahan käytön salliminen kuitenkin antaisi useammalle ihmiselle mahdollisuuden yksilöllisempiin palveluihin. Sekä lisäpalvelujen ostamisessa, että samasta palvelusta enemmän maksamisessa on kyse ihmisen henkilökohtaisista päätöksistä omien varojensa käytössä. Tätä ei tule, eikä saisi rajoittaa sääntelyllä millään lailla.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers