

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

23.11.2018, 14:24 - 23.11.2018, 14:41

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Päijät-Hämeen Yrittäjät ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Outi Hongisto</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>outi.hongisto@yrittajat.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>+358505978802</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Päijät-Hämeen Yrittäjät ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Outi Hongisto	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	outi.hongisto@yrittajat.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	+358505978802
Vastaajatahon virallinen nimi	Päijät-Hämeen Yrittäjät ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Outi Hongisto								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	outi.hongisto@yrittajat.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	+358505978802								
2. Onko vastaaja	järjestö								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Kappaleessa kuvatut eroavaisuudet palvelusetelin ja asiakassetelin arvon määrittelyn välillä on pääosin esitetty selvästi ja asiallisesti.</p> <p>Kyseenalaistamme kuitenkin tavan, jolla asiakassetelin arvon määräytyminen on kuvattu sivun 15 kuvassa. Palveluiden järjestäminen on maakunnan lakisääteinen tehtävä ja tällaisena liikelaitoksen palvelutuotannosta erillistä toimintaa. Maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksiin ei voida sisällyttää palveluiden järjestämiseen liittyviä kustannuksia, vaan nämä tulee eriyttää selvästi järjestämisen kustannuksina. Myös väittämä, jonka mukaan maakunnan liikelaitoksella voisi olla sellaisia tuottamiseen liittyviä kuluja, joita yksityisillä toimijoilla ei ole, on virheellinen ja korjattava, tai esitettävä tarkasti, mitä tällaiset kulut voisivat olla.</p> <p>Raportti antaa kuvan, että oman tuotannon kustannusten määrittäminen on maakunnalle yksinkertaista. Olisi syytä korostaa enemmän</p>								

	<p>sitä, että kattohinnan määrittäessä oman tuotannon kustannustasosta, sen on syytä olla oikein laskettu. Myös kustannuslaskennan avoimuus on välttämätöntä. Kokemus ei tue sitä, että julkisella sektorilla tuotantokustannusten laskentatarkkuus tai laskentaperusteiden avaaminen olisi aina itsestään selvyys.</p>
<p>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</p>	<p>Palveluseteleiden arvonmäärityksestä saatua kokemusta on viisasta hyödyntää oppimismielessä; opitun pohjalta on hyvä korjata virheitä ja kehittää edelleen. On kuitenkin tärkeää, että huomioidaan asiakassetelin ja palvelusetelin erot. Omavastuuosuuden puuttuminen asettaa huomattavasti suuremman vastuun asiakassetelin arvon oikealle tasolle. Vaikka kokemukseen pohjautuvan tiedon hyödyntäminen on järkevää, on arvon määrityksen silti pohjauduttava aina ajantasaisimpaan tietoon ja faktoihin.</p> <p>Asiakassetelin arvon määrityksessä on oltava realistinen ja täydellisen rehellinen. Kokemus on osoittanut mm. sen, että palvelusetelin arvo on valitettavan usein asetettu turhan alhaiseksi, joka on aiheuttanut yksityisille toimijoille tarpeetonta ahdinkoa. Tämänkaltaisten virheiden välttämiseksi on erityisen tärkeää tarkastella esimerkiksi kustannuslaskennan oikeellisuutta kriittisesti. Jotta opittua tietoa ja tästä johdettua analyysiä voitaisi hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla, tulisi tiedon jakamiselle luoda systemaattisesti toimivat puitteet ja alustat. Järjestelmän toimivuuden kannalta olisi tärkeää, että palvelusetelituotteet ja niiden arvot kerättäisiin avoimeen tietokantaan, josta valmiit tuotteistukset ovat kaikkien hyödynnettävissä ja löydettävissä. Tietokanta parantaisi tasa-arvoisen palvelun toteutumisen mahdollisuutta. Lisäksi esitämme, että dokumenttiin lisätään vaatimus kansallisesta kustannuslaskennan tavasta, jotta mahdollistamme maakuntien avoimen vertailun ja järkevällä tavalla yhteneväiset käytänteet.</p>
<p>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>ei pääosin</p>

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

Avoin ja jatkuva vuoropuhelu osapuolten välillä on perusedellytys onnistuneelle setelitoiminnalle ja aidolle monituottajamallille. Aktiivinen vuorovaikutus tai avoimen keskustelukulttuurin luominen on kaikkien osapuolien tehtävä, mutta erityisesti maakunnan. Esitämme, että maakunnan rooliin sisäänkirjoitetaan vuoropuhelu yksityisen sektorin kanssa.

Sote-uudistuksen yksi merkittävimmistä tavoitteista on järjestäjän ja tuottajan roolin eriyttäminen toisistaan. Tavoitteena siis on, että maakunnan liikelaitos on palveluntuottaja siinä missä yksityiset toimijatkin ja maakunta on näistä erillinen palveluiden järjestäjä. Nämä roolit menevät sekaisin paitsi keskeneräisessä valinnanvapauslainsäädännössä myös lausuttavassa raportissa.

On selvää, että liikelaitoksella on joitain sellaisia tehtäviä, joita yksityisillä palveluntuottajilla ei ole, mutta asiakassetelin arvon määrittäminen ei tulisi kuulua näihin tehtäviin.

Kilpailuneutraliteetti vaarantuu, kun liikelaitos tuottajana on oikeutettu määrittelemään toisten tuottajien palvelun maksimihinnan ja lisäksi vastaa tuottajien toiminnan valvonnasta ja näiden raportoinnista. Tuottajat eivät ole tasavertaisessa asemassa

Sivulla 20 esitetyssä kuvassa nro 4 olisi tarkennettava, että liikelaitoksen omiin kustannuksiin ei voi sisältyä järjestämisen kustannuksia, vain vastaavan palvelun tuottamisen kustannukset.

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

ei

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

Korvausmallit on esitetty vaikeaselkoisesti, joka ei palvele asiakassetelin käyttöönottovaihetta parhaalla mahdollisella tavalla. Yksityisten palveluntuottajien näkökulmasta tarkasteltuna useista korvausmalleista puhuminen saattaa päinvastoin lisätä epävarmuuden kokemusta, jota uudistuksesta jo valmiiksi aiheutuu.

Kuten raporttikin toteaa, on erityisesti setelien käyttöönottohetkellä panostettava selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen. Raportin esittelemät mallit ovat tähän tarkoitukseen monimutkaisia, vaikka tarkoitus onkin hyvä.

11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	ei kantaa
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä pääosin
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>
19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?	<p>Raportista jää puuttumaan ohjeistus siitä, miten setelin myöntäjän ja palveluntuottajien väliset toiminnot asiakassetelin arvon määrittelyssä tulisi hoitaa. Nyt tosiasialliset ja toimivat yhteistyömallit puuttuvat. Näin ollen raportin antama ohjeistus maakunnille jää kevyeksi. Raportissa tulisi esitellä konkreettisia malleja tuotteistukseen, arvon määrittelyyn ja markkinakartoituksen tekemiseen. Myös hyvien käytäntöjen jakamiseen ja toiminnan läpinäkyväksi tekemiseen tulisi luoda omat toimintamallit.</p>
20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista	<p>Raportti jättää liian paljon tulkinnanvariseksi. Raportista ei käy ilmi ne tavat ja keinot, joilla uudistus on määrä toteuttaa, vaan se toimii enemmänkin periaatteellisena ohjeenuorana. Raporttiin täytyy tuoda konkreettisia ja käytäntöä tukevia yhteisiä toimintamalleja. Näin varmistetaan, että toimivan uudistuksen kannalta tärkeimmät toiminnot ovat maakunnille yhteiset ja järjestäminen on tasalaatuista ympäri Suomen.</p>

Raportissa tulisi olla vahvemmin yksityisten palvelutuottajien näkökulma, koska heidän roolinsa on prosessin onnistumiselle olennainen. Päijät-Hämeen Yrittäjät pitää raportin valmistelun jatkamista ehdottoman tärkeänä ja laajentamalla näkökulmaa yksityisten tuottajien kannalta. Ehdotamme, että valmistelutyöhön osallistetaan Suomen Yrittäjät ry ja hyvinvointialan toimialajärjestöt, jotta varmistetaan markkinatalouteen ja liiketoimintaan liittyvä tietämys ja yksityisen sektorin huomioiminen.

Asiakassetelien arvon määrittelyn tulee perustua ehdottomaan avoimuuteen ja niin omatuotannon kustannusten kuin markkinahintojenkin suhteen tulee olla rehellinen ja aito. Asiakassetelin onnistumisen edellytys on, että yksityiset toimijat pystyvät toimimaan palveluntuottajina kannattavasti. Kuntien omatuotannon kustannukset tulee laskea siten, että laskenta on vertailukelpoinen yksityisen sektorin kustannuslaskennan kanssa.

Huomiota tulee kiinnittää siihen, miten yksityisten tuottajien kannattavan toiminnan takaava kustannustaso selvitetään. Raportissa on erikoisia näkökulmia, kuten se, (sivu 23) että maakunta voisi alustavasti arvioida ne resurssit, jotka yksityinen toimija tarvitsee palvelun tuottamiseen. Maakunnalla ei voi olla kykyä arvioida yksityisten tarvitsemia resursseja, vaan setelin arvonmäärityksen on lähdettävä markkinoiden kanssa tehtävästä keskustelusta ja neutraalista markkinakartoituksesta.

Jotta toivottaviin kustannustavoitteisiin päästään asiakkaiden saaman palvelun laadusta tinkimättä, tulee toimijoiden välillä vallita täydellinen luottamus ja avoin vuorovaikutussuhde. Raporttiin on valitettavasti sisällytetty asiaankuulumattomia viittauksia esimerkiksi ”pelisilmän” käytöstä. Enemmän raportissa tulisi kiinnittää huomiota siihen neuvotteluosuuteen, joka on pienen yksittäisen yrityksen ja maakunnan välillä neuvotteluosapuolina. Nyt raportissa ohjeistetaan päinvastoin ja epäasiallisestikin siihen, että maakunnan tulisi hyödyntää ylivaltaansa käymällä vuoropuhelua enemmän kahden kesken yhteiskeskustelujen sijaan! Asenteellisella suhtautumisella ja yrittäjyyden motiivien kyseenalaistuksella ei saavuteta sitä

toimintakulttuuria, jota uudistuksella tavoitellaan.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

- Sivun 15 kuva on korjattava. Järjestämisen kustannukset eivät kuulu tuotannon kustannuksiin. Poistettava tai sitten eriteltävä, mitä muita kuluja julkisella tuottajalla on, joita yksityisellä ei olisi.
- Dokumentista tulee karsia kaikki yrittäjyyteen liittyvä asenteellisuus ja kaikki sellaiset viittaukset, joilla kannustetaan palvelutuottajien epätasa-arvoiseen kohteluun. Kappale 5.3.3. on kirjoitettava kokonaisuudessaan uudestaan.