

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 11:13 - 26.11.2018, 15:24

| | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|-------------------------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------------|---|------------|
| 1. Vastaajan tiedot | <table border="1"><tr><td data-bbox="911 365 1155 501">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1155 365 1498 501">Helsingin Yrittäjät ry ja Pääkaupunkiseudun Yrittäjät ry</td></tr><tr><td data-bbox="911 501 1155 638">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1155 501 1498 638">Tiina Oksala</td></tr><tr><td data-bbox="911 638 1155 775">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1155 638 1498 775">tiina.oksala@yrittajat.fi</td></tr><tr><td data-bbox="911 775 1155 911">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1155 775 1498 911">0405481104</td></tr></table> | Vastaajatahon virallinen nimi | Helsingin Yrittäjät ry ja Pääkaupunkiseudun Yrittäjät ry | Vastauksen kirjanneen henkilön nimi | Tiina Oksala | Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti | tiina.oksala@yrittajat.fi | Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero | 0405481104 |
| Vastaajatahon virallinen nimi | Helsingin Yrittäjät ry ja Pääkaupunkiseudun Yrittäjät ry | | | | | | | | |
| Vastauksen kirjanneen henkilön nimi | Tiina Oksala | | | | | | | | |
| Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti | tiina.oksala@yrittajat.fi | | | | | | | | |
| Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero | 0405481104 | | | | | | | | |
| 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 on kuvattu palvelusetelin ja asiakassetelin arvon määrittelyn erot pääasiallisesti oikein. Sivulla 15 oleva kuva 1 on kuitenkin virheellinen. Maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksiin eivät kuulu palveluiden järjestämiseen liittyvät kustannukset, vaan ne tulee erotella tuottamisen kustannuksista. Järjestäminen on maakunnan tehtävä.</p> <p>Asiakassetelin arvon määrittelyssä on lähtökohtana, ettei se saisi ylittää maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksia. Maakunnat määrittävät palveluntuottajille maksettavat korvaukset oletettavasti sellaisiksi, että maakunnan oma palvelutuotanto mahdollistuu. Pidettäessä verrokkihintana kunnallisen vastaavan tuotannon kustannuksia, tulee laskelmien perustua julkisen toimijan todellisiin kustannuksiin. Siten laskelmissa tulee ottaa huomioon julkisen toimijan saama arvonlisäverohyöty. Myös todelliset kiinteistö-, vuokra-, ja laite-, huolto- yms. kustannukset</p> | | | | | | | | |

tulee ottaa huomioon yksityistä tuotantoa vastaavalla tavalla. Yksityisellä puolella myös eri työehtosopimusten kustannukset voivat olla julkista sektoria korkeampia.

Palveluseleiden arvon määrittämisestä kertyneen kokemuksen mukaan julkisella sektorilla tuotantokustannuksista unohdetaan usein pois em. kiinteistö- ja henkilöstökustannuksia erilaisten vapaiden osalta taikka kuluja kirjataan ns. näkymättömiin.

Valinnanvapauslakiesityksessä ja sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintöluonnoksessa esitetystä muutoksesta korostetaan, että maakunnan liikelaitoksen on määriteltävä asiakassetelin arvo siten, että asiakas saa sillä palvelun, johon asiakasseteli on annettu ja johon asiakas on oikeutettu maakunnan liikelaitoksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Tämä olennainen näkökulma jää raportissa liian vähälle huomiolle.

5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmäärittämiseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?

ei pääosin

6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

Palveluseleiden arvon määrittämisestä voidaan osin hyödyntää, mutta asiakassetelin ja palvelusetelin eroavaisuudet on ehdottomasti huomioitava. Koska palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta asiakassetelissä omavastuuosuutta, on asiakassetelin arvon oltava realistinen ja sen on perustuttava todellisiin ja oikein laskettuihin tuotantokustannuksiin. Asiakassetelin arvon määrittäminen liian alhaiseksi tarkoittaa sitä, ettei yksityinen toimija pystykään toimimaan markkinoilla, eikä valinnanvapaus toteudu odotetusti. Laadukkaiden palveluiden tuottaminen ja kehittäminen edellyttää, että laatua ja vaikuttavuutta painotetaan riittävästi.

Palveluseleiden arvosta ei voida suoraan johtaa asiakassetelin arvoa myöskään siksi, että palveluseleiden arvon määrittely ei aina kata myöntäjän oman tuotannon kaikkia kustannuksia, vaan niitäkin kustannuksia maksaa asiakas.

Palveluseleistä saatuja kokemuksia on kuitenkin tarpeellista koota, ja näistä

| | |
|---|---|
| | <p>kokemuksista saatuja oppeja hyödyntää asiakassetelien määrittelyssä.</p> <p>Kannatamme Suomen Yrittäjien ehdotusta, että STM kokoaa kuntien ja kuntayhtymien käytössä olevat palvelusetelituotteet ja niiden arvot avoimeen tietokantaan, josta valmiit tuotteistukset ovat kaikkien hyödynnettävissä. Kunnilla ja kuntayhtymillä on tällä hetkellä käytössä seuraavat kolme sähköistä palvelusetelijärjestelmää, joista tiedot ovat saatavissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vaana, www.palveluseteli.fi tai www.vaana.fi - Effector-palvelusetelit, www.polycon.fi/palvelusetelit/ - www.parastapalvelua.fi <p>Jos kunnalla tai kuntayhtymällä ei ole käytössä sähköistä palvelusetelijärjestelmää, voi kunta toimittaa tiedot suoraan STM:lle.</p> |
| <p>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p> | <p>ei pääosin</p> |
| <p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p> | <p>Raportissa olisi tarpeen selkeämmin ohjata eri toimijoita säännölliseen keskusteluyhteyteen toistensa kanssa. Palveluseteleistä saadut kokemukset osoittavat, että avoin ja jatkuva vuoropuhelu osapuolten välillä on edellytys onnistuneelle ja kehittyvälle toiminnalle.</p> <p>Tuotteistuksessa ja maksuperusteiden määrittelyssä tulee huomioida myös asiakkaan hoitoisuus. Tämä on välttämätöntä esimerkiksi asumispalveluissa.</p> <p>Kappaleeseen 5.3.2. tulee lisätä vaatimus kansallisesta kustannuslaskennan mallista. Yhteneväiset tilikartat ja kustannuslaskenta mahdollistavat maakuntien avoimen vertailun ja auttavat kehittämään kustannusvaikuttavampaa toimintaa koko Suomeen.</p> |
| <p>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</p> | <p>ei</p> |
| <p>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</p> | <p>Raportissa todetaan asianmukaisesti, että toiminnan alkuvaiheessa on hyvä käyttää yksinkertaisia korvausmalleja. Nämä puuttuvat kuitenkin raportista. Toiminnan alkuvaiheessa</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>on hyvä lähteä liikkeelle selkeistä korvausmalleista, joista on jo kokemusta, ja kehittää mittaristoa edelleen.</p> <p>Korvausmalleja tulee kehittää yhteistyössä palvelutuottajien kanssa. Erityisesti keskeisen vaikuttavuuden ja mittareiden kehittämisessä on tärkeää tehdä yhteistyötä.</p> |
| 11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset? | ei pääosin |
| 12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11 | Järjestelmässä maakunnan liikelaitos (eli yksi palveluntuottajista) konseptoi palvelun, määrittää hinnan ja toimii samoilla markkinoilla. Miten tässä toimii kilpailuneutraliteetti? Eikö järjestäjä ja tuottaja pitänyt mallissa erottaa? |
| 13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset? | ei pääosin |
| 14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13 | No answers |
| 15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset? | kyllä pääosin |
| 16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15 | <p>Kannustinpalkkion mittaamisen tulisi olla mahdollisimman yhdenvertaista ja objektiivista.</p> <p>Kannustimien tulisi ohjata toimintaa palveluihin, joissa asiakas saa laadukasta ja tehokasta hoitoa ja heikompilaatuisia palveluita tuottavien toimijoiden olisi kehitettävä palvelujaan.</p> |
| 17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita? | kyllä pääosin |
| 18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17 | <p>Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta olisi toivottavaa painottaa esimerkkitapauksia enemmän.</p> <p>Raporttiin tulisi sisällyttää hyviä esimerkkejä toimivista yhteistyömalleista setelin myöntäjän (kunta/maakunnan liikelaitos) ja palvelutuottajien välillä sekä malleja setelin arvon asianmukaiseksi määrittämiseksi.</p> <p>Esimerkiksi Tampereen ympäristökunnissa on ollut pitkään käytössä varsin toimivaksi</p> |

osoittautunut malli palvelusetelin arvon määrittelyssä. Setelin tuotteistus tehdään tiiviissä yhteistyössä potentiaalisten palveluntuottajien kanssa. Kun tuotteistus valmis, avataan markkinakartoitus siitä, mihin hintaan tuottajat olisivat valmiita ko. tuotteet tuottamaan. Setelin arvo määräytyy kyselyn pohjalta. Jos jonkun palveluntuottajan vastaus on selkeästi edullisempi kuin muiden, selvitetään, onko tarjoaja ymmärtänyt tuotteen oikein ja laskenut oman tuotantokustannuksensa realistisesti. Näin varmistetaan, ettei arvo määriy virheelliseksi. Lisäksi setelin arvoa verrataan oman tuotannon kustannuksiin.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

No answers

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Viranomaistyönä tehty raportti on monelta osin hyvin tehty. Sen puutteena on kuitenkin, ettei yksityisen palvelutuotannon käytännön toimintaa tunneta riittävän hyvin, mikä näkyy myös raportin johtopäätöksissä. Raportista puuttuu markkinoiden toimivuuden ja yksityisten palveluntuottajien näkökulma. Raportti ei myöskään ole kaikilta osin kirjoitustavaltaan neutraali.

Pk-yritysten toimintaedellytysten kannalta on aivan olennaista, että asiakassetelin arvo määritetään kunkin palvelun tuottamisen todellisten kustannusten mukaan. Palvelusetelin ja asiakassetelin arvon määrittelyssä julkisen sektorin ja kaikkien palveluntuottajien tulee laskea tuotantokustannuksensa oikein ja rehellisesti. Kun laatu- ja vaikuttavuuskriteerit ovat samat, sen palveluntuottajan, jonka kustannustaso ylittää markkinoilla vallitsevan tason, pitää menestyäkseen pystyä parantamaan toimintaansa. Tämä vaatimuksen tulee koskea sekä yksityistä että julkista palveluntuottajaa.

Maakunnille annetaan melko vapaat kädet toteutukseen ja eri tavat toimia saattavat aiheuttaa yrittäjille ongelmia vaihtelevilla toteutuksillaan. Yritykset toimivat monesti useilla alueilla tai maakunnissa. Kohtelu voi muodostua myös eriarvoiseksi eri maakunnissa yrityksille ja asiakkaille.

Nykyinen palvelusetelijärjestelmä toimii erittäin

hyvin ja se tulee säilyttää riippumatta siitä, otetaanko asiakasseteli käyttöön vai ei. Jos näin ei toimittaisi, niin miten menee siirtymäaika palveluseteleistä asiakaseteleihin käytännössä esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- Asiakas on muuttanut tehostettuun palveluasumiseen palvelusetelillä ja asunut siellä jo muutaman vuoden. Se on hänen kotinsa. Hän on maksanut itse palvelusetelin (3000€) päälle 1000€. Tämän 4000 euron hinta on sisältänyt hoidon, ateriat ja siivouksen. Lisäksi asiakas on maksanut vuokran. Asiakas on alun perin halunnut muuttaa ko. hoitokotiin ja maksaa siitä myös vähän itse, koska yksikkö on satsannut laatuun. Asukas on kuitenkin elossa vielä siirtymäaikojen jälkeenkin (2v), miten hänen käy? Hoitokodin henkilöstömitoitus on suurempi, virikkeisiin on satsattu enemmän, ym. Joutuuko hän muuttamaan pois, koska asiakasetelin arvo nousee muutoksessa 3200 euroon, mutta ei kata hoivakodin kuukausihintaa? Voiko jatkossa asua hoitokodissa vaan täysin itsemaksavana, eli maksaa vuokrineen itse koko paketin, n. 5000 euroa?

- Mikäli asiakas haluaa, tulisi hänen voida maksaa lisää paremmasta laadusta, muutoinkin kuin erillisten lisäpalveluiden kautta. Miten toimitaan esim. tilanteessa, jossa maakunta määrittää ryhmäkodin henkilöstömitoitukseksi 0,5. Mutta asiakkaat haluaisivat mitoituksen olevan 0,7 ja olisivat tästä valmiita maksamaan? Yritys haluaa palvella asiakkaitaan tässä toiveessa. Voidaanko määrittää, että tähän ryhmäkotiin pääsevät asumaan sellaiset asiakkaat, jotka ovat valmiita maksamaan tästä lisäressursista?

- Entä miten tilanne, jos hoitokoti haluaisi profiloitua luomu-ruokaa tarjoavana, vihreää energiaa käyttävänä, jne. Tästä tulisi vähäenemmän kuluja, joista asiakkaat voisivat olla valmiita maksamaan. Mutta tähän pitäisi sitoutua kaikkien ryhmäkodin asiakkaiden (niin nykyisten kuin uusienkin). Kuten tuohon isompaan mitoitukseenkin.

- Asiakasseteli-muutoksen yhteydessä hoitokoti on harkinnut myös siirtyvänsä pienempään henkilöstömitoitukseen ja

vähentävänsä henkilöstön osaamista (korvaksi osan sairaanhoitajista hoiva-avustajilla), jotta pysyisi maakunnan määrittämässä budjetissa, mutta myyvänsä asiakkaille yksityisiä hoitajatunteja hyvän hoidon takaamiseksi. Pyöritettyään hetken exceliä, hoivayrittäjä havaitsi, että tämä henkilökohtainen hoitaja tulee asiakkaille vielä kovemman hintaiseksi kuin hyvä perusmitoitus.

- Entä aikaperusteisessa tilanteessa, asiakasseteli on myönnetty puolen tunnin fysioterapia käyntiin, mutta asiakas haluaa koko tunnin – voihan tästäkin maksaa itse lisää?

Asiakassetelin hinnoittelu muodostaa ongelman tilanteissa, joissa asiakkaan omalla kustannuksellaan maksettava korkeampi palvelutaso ei mene lisäpalvelujen piiriin. Varsinkin silloin, kun samaa palvelua tuotetaan ryhmälle kerrallaan, on lisäpalveluiden tuotteistaminen haastavampaa kuin yksilöasiakkaille palveluja tuotettaessa. Monissa tilanteissa asiakasseteli itseasiassa kaventaa nykyisten palveluseteliasiakkaiden valinnanvapautta. Näin kävisi mm. tehostetussa palveluasumisessa, kotihoidossa, päivätoiminnassa ja fysioterapiassa.

Pieniä palveluntuottajia toimii erityisesti sosiaalipalvelujen tarjoajina ja heitä koskettavat valinnanvapauden välineistä erityisesti asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti, joiden arvon määrittely on keskeistä mahdollisuudelle tuottaa palveluja. Pienillä palveluntuottajalla lisäpalvelujen tai muiden palvelualueiden myyntimahdollisuudet ovat suuria palveluntuottajia olennaisesti heikommat. Asiakassetelin arvon riittävä euromääräinen summa suhteessa vaadittuun palvelun laatuun onkin pienyrityksille aivan keskeistä ja asiakkaan on voitava maksaa asiakassetelin arvon lisäksi omaa rahaa niin halutessaan. Onkin tärkeää, että hyvin toimiva palveluseteli säilyy käytössä asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin rinnalla.

Raportin sivulla 14 on lyhyt kappale koskien pieniä palveluntuottajia. Sen sisältöä tulee nostaa esityksessä enemmän esille.

Raportti ei ole vielä riittävän valmis ja

kannattammekin Suomen Yrittäjien esitystä hyödyntää sähköisten palvelusetelijärjestelmien (esim. Vaana Oy) järjestelmään kertynyttä tietoaineistoa jatkoanalysoinneissa. Lisäksi katsomme, että raportin jatkovalmisteluun tulee kutsua mukaan myös työ- ja elinkeinoministeriö, Suomen Yrittäjät, hyvinvointialan toimialajärjestöt sekä Hyvinvointiala HALI ry.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers