

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

25.11.2018, 22:25 - 25.11.2018, 22:37

1. Vastaajan tiedot	Vastaajatahon virallinen nimi	Kansaneläkelaitos
	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Hanna Malinen
	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	hanna.malinen@kela.fi
	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0505596111
2. Onko vastaaja	valtion viranomainen	
3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	<input type="text" value="No answers"/>	
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<input type="text" value="No answers"/>	
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	<input type="text" value="No answers"/>	
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	<input type="text" value="No answers"/>	
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	<input type="text" value="No answers"/>	
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	<input type="text" value="No answers"/>	
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	<input type="text" value="No answers"/>	
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	<input type="text" value="No answers"/>	

11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	<input type="text" value="No answers"/>
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<input type="text" value="No answers"/>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	<input type="text" value="No answers"/>
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	<input type="text" value="No answers"/>
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	<input type="text" value="No answers"/>
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<input type="text" value="No answers"/>
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	<input type="text" value="No answers"/>
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	<input type="text" value="No answers"/>
19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?	<p>Sosiaali- ja terveysministeriö on pyytänyt Kansaneläkelaitokselta kommentteja ja palautetta 25.10.2018 päiväystä asiakassetelin arvon määrittäminen -raportista. Raportti liittyy valinnanvapautta koskevan hallituksen esityksen (HE 16/2018) 70 §:ssä kuvattuihin asiakassetelipalveluntuottajille maksettaviin korvauksiin ja korvauseriaatteisiin. Raportin tarkoituksena on tukea maakuntien työtä niiden suunnitelmassa valinnanvapauslakiehdotuksen 70 §:n mukaisia korvauksia palveluntuottajille, jotka tuottavat valinnanvapauslakiehdotuksen 24 §:ssä säädettyjä asiakassetelipalveluja. Raportissa esiteltyjen asiakassetelipalvelujen tuottajille maksettavien erilaisten korvaustapojen, kuten kannustin- ja olosuhdekorvausten, käyttö ei ole maakunnille velvoittavaa.</p> <p>Asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvauseriaatteiden toimivuus kokonaisuutena Kannustinperusteisten ja olosuhdekorvausten periaatteet ja huomioitavat asiat ovat nyt nostettu esille tarkemmin kuin keväällä</p>

lausuntokierroksella olleessa raportissa. Suun hoidon osalta tuottajakorvausmalli on vielä STM:n alaisessa työryhmässä käsiteltävänä, joten kannustinperusteisen tuottajakorvauksen osuus siinä on vielä avoimena oleva asia. Kannustin-korvauksiin liittyy laadun ja vaikuttavuuden mittareita, joiden käyttöä on tässä raportissa tarkennettu selkeämmiksi ja syvemmin verrattuna toukokuussa lausuntokierroksella olleeseen raporttiin. Raportissa on hyviä esimerkkejä ja huomioita vaikuttavuuden mittaamisesta ja arvioinnista lyhytkestoisissa ja pitkäkestoisissa palveluissa. Kannustinperusteiden pohjautuminen vaikuttavuuteen kannustaa palveluntuottaja tuottamaan asiakkaille laadukkaita palveluja. Vaikuttavuuden mittaamisessa on tärkeää yhdistää subjektiiviset ja objektiiviset mittarit. Mittausajankohdat ja toistot tulisi suunnitella huolellisesti.

Näkemyksiä kannustinperusteisten korvausten ja olosuhdekorvausten toimivuudesta käytännössä
Palvelujen saatavuus ei ole kattavaa Suomessa. Asiakkaan näkökulmasta on riski, että hänellä ei ole saatavilla tarvittavia palveluja omassa maakunnassa. Asiakkaalla on oikeus valita palveluntuottaja mistä tahansa maakunnasta, mutta jatkuvien palvelujen saaminen pitkän etäisyyden päästä ei ole riittävän turvattu, jos palveluntuottajalle ei makseta olosuhdekorvausta asiakkaan kotiin etäälle vietävästä palvelusta. Asiakassetelin perusosan arvon määrittäminen oikealle tasolle tulee olemaan haastavaa. Riskinä on, että arvo arvioidaan liian pieneksi ja että miten nopeasti silloin maakunta pystyy reagoimaan tilanteeseen ja turvaamaan asiakkaan palvelut. Raportissa on kuvattu maakunnan ja palveluntuottajan välisen vuoropuhelun merkitystä ja tarpeellisuutta sekä sitä miten sitä voidaan toteuttaa. Vuoropuhelu vaikuttaa isolta hallinnolliselta prosessilta, jota voi olla korkeiden kustannusten vuoksi vaikea toteuttaa. Näkemyksiä siitä, mistä asiakokonaisuuksista, liittyen asiakassetelipalveluihin, olisi tarve saada lisää tietoa ja tukea tai ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toimeenpanoa varten
Raportissa ei kuvata selkeästi valinnanvapauden tietojärjestelmien

näkökulmasta prosessia ja mitä vaatimuksia valinnanvapauslain tietojärjestelmien käyttöönoton asettaa palvelunjärjestäjälle, palveluntuottajalle ja asiakkaille sekä nykyisin käytössä oleville asiakas- ja potilastietojärjestelmille, setelijärjestelmille ja Kantaan.

Käynnissä oleva selvitys (STM, Digi) asiakaspalautteiden kansallisesta mallista arkkitehtuurin ja sisällön osalta sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen luokittelutyön kehitystarpeet tulisi huomioida tässä työssä.

Asiakkaan näkökulman voisi ottaa tarkasteluun laajemmin. Palvelusetelillä tarjottaviin palveluihin ja markkinoihin vaikuttavat myös asiakkaan tekemät valinnat ja asiakkaan valintoihin vaikuttavat myös vertailutietojen saatavuus ja asiakaspalautteiden läpinäkyvyys palveluntuottajista. Paljon apua ja tukea tarvitsevat asiakkaat tarvitsevat neutraalia ohjausta ja neuvontaa, jota maakunnan tulee valinnanvapauslain 32 §:n mukaisesti antaa. Palveluntuottajista saatavien vertailutietojen saaminen on tärkeää asiakkaan lisäksi myös ohjausta ja neuvontaa antaville ammattihenkilöille. Asiakassetelin korvausmallien ymmärrys on tärkeää myös työryhmälle, joka rakentaa digitaalista asiakaspalautejärjestelmää ja asiakkailta kysyttäviä kysymyksiä palautteessa, koska palveluntuottajista saatavilla vertailutiedoilla on vaikuttavuutta markkinoihin.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Asiakassetelin arvo

Tuottaja saama korvaus kolmen komponentin korvausmallissa setelin arvo on koko kolmen komponentin summa. Onko tässä näkökulmana asiakas vai palveluntuottaja? Voidaanko tulkita niin, että setelin arvo on perusosan suuruinen ja tilanteesta riippuen palveluntuottajalle voidaan maksaa erikseen olosuhde- ja/tai kannustinkorvausta? Määritteleekö maakunta hinnaston asiakassetelillä annettaviin palveluihin?

Raportin Liikelaitoksen tuotantokustannusten määrittäminen -kappaleessa ohjeistetaan, että

oman tuotannon kustannusten määrittely on mahdollista tehdä karkeasti kahta eri menetelmää käyttäen: joko ylhäältä alas tai alhaalta ylös. Myös tietojärjestelmät ja niiden muokausmahdollisuudet vaikuttavat kustannusten arviointiin. Tulevaisuudessa otetaan kansallisesti käyttöön yhtenäisesti määritellyt tilikartat. Yhtenäisten kustannuslaskennan menetelmien käyttö ja epäsuorien kustannusten jyvittäminen samoilla periaatteilla mahdollistaa eri maakuntien ja eri maakunnassa toimivien tahojen välisen vertailun. Mihin luokitteluun tilikartat perustuvat? Kuka määrittelee kansalliset tilikartat?

Ovatko alla kuvatut tehtävät maakunnan liikelaitoksen vai maakunnan?

Maakunnan liikelaitos laatii asiakassetelikohtaisen palvelukuvauksen ja määrittelee asiakassetelin arvon, jonka jälkeen maakunta hyväksyy nämä osaksi hallintopäätöksen ehtoja. Maakunnan liikelaitos maksaa palveluntuottajien korvaukset ja toimeenpanee mahdolliset maakunnan palveluntuottajille asettamat seuraamukset kuten korvauksien alentamisen tai pidättämisen. Maakunnan liikelaitos välittää maakunnalle tiedon, jos palveluntuottajan toiminnassa on jokin virhe. Liikelaitos myös huolehtii tietoliikenteestä ja tietojen tallentamisesta maakunnan järjestelmiin.

Asiakasmaksulain uudistuksen myötä on määriteltävä, mistä palveluista asiakasmaksun voi periä ja mikä on kustakin palvelusta perittävä kattohinta. Maakunnat voivat alentaa asiakasmaksua tai jättää maksun perimättä.

Palvelusetelin ja asiakassetelin käsitteiden käyttö ei ole raportissa täysin looginen.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

Yhtenäiset tietosisältöjen huomioiminen eri maakuntien järjestelmissä on edellytys kansallisen tiedonkeruun ja raportoinnin onnistumiselle sekä sille, että maakunnat pystyvät vertailemaan prosessiensa

vaikuttavuutta keskenään.

Koska asiakkaan tulee palveluntuottajan valinnan lisäksi huolehtia itse ajanvarauksesta palveluntuottajalle, tulee tästä antaa tietoa ja ohjausta asiakkaalle ja huomioida ohjaus myös setelijärjestelmässä, missä palveluntuottaja valitaan.

Raportin kappaleessa Tuotteistus: palvelujen ja maksuperusteiden määrittäminen ohjeistetaan, että maakunnan on tuotteistettava palvelut, eli määriteltävä palvelun sisältö ja arvon muodostuksen peruste ja että asiakassetelillä hankittavien palvelujen sisällöt tulisi määritellä maakuntatasolla yhtenäisellä tavalla. Palveluntuottajat ilmoittavat Palvelutuotannon seurantapalvelun välityksellä tiedot annetuista palveluista maakunnalle asiakasmaksujen laskentaa ja laskutusta varten. Tulisivatko nämä tuotetasot setelijärjestelmiin ja Kantaan asiakas- ja potilastiedon arkistoon Palvelutuotannon seurantapalvelun poimittavaksi?

Valinnanvapauslaissa määritelty Palvelutuotannon seurantapalvelu välittää palveluntuottajien antamat tiedot annetuista palveluista maakunnalle asiakasmaksujen perimistä varten, jonka vuoksi tuotteet ja annetut palvelut tulisi olla kansallisella tasolla yhtenevästi luokiteltu, kuvattu ja kirjattu, jotta tiedot voidaan poimia ja välittää. Miten JHS, DRG ja THL- Sosiaali- ja terveystieteiden luokitus liittyvät toisiinsa?

Palveluntuottajien roolia käsittelevään kappaleeseen voisi kuvata tarkemmin mitkä tiedot valinnanvapauslaki edellyttää palveluntuottajan ilmoittavan.