

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

19.11.2018, 15:11 - 23.11.2018, 09:37

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Helsingin Diakonissalaitos</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Mitti Storckovius</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>mitti.storckovius@hdl.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0407466723</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Helsingin Diakonissalaitos	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Mitti Storckovius	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	mitti.storckovius@hdl.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0407466723
Vastaajatahon virallinen nimi	Helsingin Diakonissalaitos								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Mitti Storckovius								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	mitti.storckovius@hdl.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0407466723								
2. Onko vastaaja	yksityinen palvelun tuottaja								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Kuvaus on melko selkeä. Tärkeää on, ettei asiakasseteliin siirryttäessä palveluseteliin sisältynyt omavastuuosuus alenna palveluntuottajille maksettavia korvauksia.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	<input type="text" value="No answers"/>								
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	ei pääosin								
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	Prosessi on yleistasolla selvästi kuvattu, mutta käytännössä ohjeistus luo tilaa tehdä prosessista työlään – erityisesti jos jokainen maakunta määrittelee seteleitä eri tavoin ja eri prosessein. Kuten dokumentin alussa todetaan, asiakasseteli on palvelusetelin jatko ja sellaisena sen pitäisi on yksinkertainen, ymmärrettävä, hallinnoinniltaan (eli myös määritelmiltään) kevyt ja laajalti käytettävä.								

Fokuksen tulee lakiluonnosten hengen mukaisesti pysyä laadulla kilpailemisessa, ilman yritystä määrittää ja kontrolloida kaikkea. Koska palveluseteli instrumenttina on tuttu, asiakassetelin monimutkaistamista tulee välttää. Mitä pikemmin asiakassetelit otetaan laajaan käyttöön, sitä parempi. Monimutkainen määrittäminen luo pirstaloitumista ja lykkää seteleiden käyttöönottoa. Olennaista on, että maakunnan oman tuotannon kustannustaso lasketaan "oikein", sisältäen myös toimitila-, hallinto- ja välilliset kustannukset, yritysten kanssa verrannollisella tavalla.

Jos käyttöönotto tehdään valtakunnallisia tieto/palvelupaketteja ja maakuntien nykyistä tuotantokustannusten tasoa hyödyntäen, avoimessa markkinassa kysyntä ja tarjonta tulevat asettumaan tasolle, joiden pohjalta jatkotyöstöä voidaan tehdä. Etukäteen ei kaikkea pysty "suunnitelmataloudessa" määrittämään. Asiakassetelipalveluiden hintaa ja laatua on myös asettamisen jälkeen seurattava säännöllisesti, myös asiakkaiden näkökulmasta.

Vaikka prosessia noudatettaisiin, osa ehdotetuista periaatteista on kestäättömiä, mitä yksilöimme kysymyksissä 20-21.

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

ei pääosin

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

Ehdotamme maakuntien keskittyvän STM:n työstämien palvelupakettien haltuunottoon ja niitä vastaavien tuotantokustannusten selvittämiseen kokonaisuudessaan, mukaan lukien hallinto- ja prosessikustannukset (vrt Kuva 1, s 15, asiakassetelin maksimihinta eli liikelaitoksen oma kustannus). Alempi viiva eli asiakassetelin arvo (tuottajan korvaus) tulisi asettaa sellaiselle tasolle, että peruskorvaus, olosuhdekorvaukset ja kannustimet (eli 3 palikkaa) yhteensä tulevat maakunnan liikelaitoksen nykykustannusten tasolle. Setelin arvo voitaisiin silloin määrittellä "ylhäältä alas" (todelliset nykykustannukset minus tavoitteelliset, kannustavat kannustimet perustuen esimerkiksi maakunnan nykyisten kustannusten vaihteluväliin, minus tarvittavat olosuhdelisät), eikä niin, että jokainen maakunta yrittää määrittellä "alhaalta ylöspäin" markkinahintaa, jonka päälle vielä määrittellään muuttuvat kannustimet ja olosuhdelisät. On

	<p>mahdotonta ennakoida "oikeaa" markkinahintaa, joten korvaustaso kannattaa ankkuroida maakunnan jo saatavissa olevaan kustannustasoon.</p> <p>Asiakassetelin arvonmäärityksen painopisteen tulee olla saatavuudessa, vaikuttavuudessa ja tuloksellisuudessa, ei kustannusten keinotekoisessa minimoinnissa.</p>
<p>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>Kysymys on osoitettu vain maakuntien liikelaitokselle ja vastaava määrittely leimaa koko raporttia. Se, että liikelaitoksella eli yhdellä palveluntuottajista ylipäätään on oikeus asettaa korvausten taso toisille palveluntuottajille, on käsittämätöntä. Näin ollen liikelaitoksilla on mitä suurimmassa määrin valta päättää asiasta monin tavoin omaksi edukseen. Esim. raportin sivulla 16 luodaan valinnanvapauslakiesitystä mukaillen liikelaitokselle omituinen, järjestämisen ja tuottamisen välinen toimeenpanijan rooli, jossa liikelaitos yhtenä tuottajana siis käytännössä toteuttaa järjestäjän tehtäviä määrittellessään muiden tuottajien korvauksia, maksaessaan korvaukset, valvoessaan kilpailijoitaan, ja ilmoittaessaan maakunnalle niiden virheistä. Kuviota ei voi hyväksyä. Kysymyksen 10 asettelu on väärä, ja vastaamme siksi "ei".</p> <p>Kilpailuneutraliteetin tärkeydestä on syytä kirjata raportin alkuun kokonaan erillinen kappale.</p> <p>Kysymys 10 tulisi käsittää laajemmin: ovatko tuottajakorvaukset ylipäänsä toteuttamiskelpoisia, jotta asiakassetelillä saadaan laadukkaita palveluita vastaamaan asiakastarpeisiin? Tähän viitaten ehdotuksia kohdissa 20-21.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Olosuhdekorvaukset ovat tarpeen, mutta maakunnan tulee pystyä määrittämään ne objektiivisesti ja ilman valtavaa työpanosta ja monimutkaisuutta. Kannatamme raportin kirjoittamista niin, että syntyy valtakunnallisesti harmoninen laskentatapaa, siis ei kolmea eri</p>

	<p>vaihtoehtoa (s 30), vaan yksi laskutapa. Kannatamme sellaiseksi esitettyä vaihtoehtoa 2.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustinkorvausten perusteiden tulee olla mahdollisimman yksinkertaiset ja painon tulee olla vaikuttavuudessa ja laadussa. Mittareiden tulee olla läpinäkyvästi saatavilla tukemaan arviointia, laadun parantamista (benchmarking) ja myös asiakkaiden tekemää tuottajavalintaa. Kannatamme julkisen, valtakunnallisen portaalin luomista käyttäjäasiakkaiden käyttöön setelituottajien tulosten julkaisemiseksi yhdessä paikassa helppopääsyisesti ja vertailukelpoisesti. Kannatamme alkuvaiheessa yksinkertaisten, jaettujen mittareiden, myös s 35 mainitun asiakastyytyväisyyden käyttöä. Mikäli hyviä, laajasti jaettuja mittareita ei tietyllä setelillä vielä ole, ehdotamme aluksi kannustimille verraten pientä painoarvoa. Mittarien kokonaan puuttuessa kannatamme liikkeellelähtöä peruskorvauksen ja olosuhdekorvauksen yhdistelmällä, ja myöhemmin lisätään vaikuttavuusperustainen kannustin, jonka osuutta voidaan kasvattaa kokemuksen karttuessa.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>kyllä</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Kyllä - liikaakin. Korvausmallilla voidaan ohjata toimintaa voimakkaasti ja siksi toivomme painotusta laatuun ja vaikuttavuuteen. Kysymys – ja raportti – määrittelevät ohjauksen vain maakunnan näkökulmasta: "miten voidaan tukea maakunnan tavoitteita"? Maakunta on kuitenkin hallintorakenne, eikä päämäärä itsessään. Olennaisempaa olisi siis kysyä mahdollistavatko korvaukset asiakkaille eli kansalaisille paremman hoidon saatavuuden ja laadun? Tämä näkökulmaero läpileikkaa koko raporttia. Siksi olisi suotavaa painottaa raportissa voimakkaammin lain henkeä ja asiakasnäkökulmaa.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>No answers</p>

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Asiakassetelin kantavat ideat ovat laadulla kilpailu ja palveluiden saatavuuden (tarjonnan) parantaminen. Setelin arvon tulee olla sellainen, että setelillä voidaan tuottaa parempaa laatua ja parempaa palveluntarjontaa lakiluonnoksen hengen mukaisesti. Nykyisten julkisen sektorin palveluiden todelliset (subventoimattomat) kokonaiskustannukset ovat hyvä pohja setelin arvon asettamiseksi, ja luovat kannustimen kilpailla laadulla asiakkaaseen päin ja toisaalta kilpailla tehokkuudella, jotta tuottajalle jää katetta.

Ongelmallista raportissa on sen kirjoittaminen maakunnan ja maakunnan liikelaitoksen näkökulmasta. Järjestäjän ja Tuottajan roolit sekoittuvat. Raportissa tuetaan liikelaitoksen kannustinta määrittellä setelin arvo mahdollisimman alhaiseksi ja suojata omaa toimintaansa. Jos näin käy, asiakassetelin tarjoaminen (velvoitetusti) jää nimelliseksi eleeksi eikä tarjontaa synny. Raportin tulee olla kirjoitettu kilpailuneutraliteetti ja kaikki todelliset kustannukset huomioiden.

Maakunnan liikelaitoksen roolin värittämänä raportti keskittyy paljolti setelin tuottajahinnan taktiseen määrittämiseen mahdollisimman alhaiseksi, ja vielä kovin monimutkaisella tavalla, mikä

(A) vesittää laadulla kilpailemisen ja estää saatavuutta, vrt. sivulla 40 maakuntaa suorastaan kehoitetaan taktisesti vaikuttamaan saatavuuteen: " Maakunta M arvioi nyt omien preferenssiensä pohjalta, kannattaako korvaus asettaa mahdollisimman alas (jolloin potentiaalinen kustannussäästö on suurin mutta tarjontaa ei välttämättä synny kovin paljoa, jolloin laatukilpailu jää vähäiseksi), vai mahdollisimman ylös (jolloin säästöjä tulee lähtökohtaisesti vähemmän mutta kilpailua syntyy todennäköisesti enemmän)."

(B) mikä puolestaan luo maakunnalle mahdollisuuden suosia omaa tuotantoaan asettamalla arvo tasolle, jossa markkinaa ei synny ja julkinen sektori kohtaa vain vähän kilpailua turvaten siten omaa paikkaansa.

(C) uhkaa tehdä prosessista raskaan, erityisesti jos jokainen maakunta määrittelee palvelut ja niiden hinnan erikseen, jolloin määrittelyn työmäärä valtakunnallisesti voi olla 18-kertainen. Vastaavasti erilaisten setelien hallinnointi lisää palveluntuottajien

kustannuksia, minkä lisäksi heillä on prosessikustannuksia maakuntajohtoihin "hintaneuvotteluihin" ja määrittelyihin osallistumisesta – jälleen kerran mahdollisesti usean maakunnan kanssa.

Asiakassetelin tulee rohkaista tuottajien markkinoille tuloa, eikä estää sitä vaatimalla tuottajilta kohtuutonta hallinnollista (tässä tapauksessa hinnanmuodostus-) panosta, kuluja tai riskisijoitusta. Yleis- ja prosessikulujen tulee pysyä järkevässä suhteessa varsinaisen asiakaspalvelutapahtuman/tuotteen tuotantokuluihin.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

Etenkin kun tietopohja voi olla heikko (ref: luvussa 5.3.2. listatut nykytilan haasteet), setelin arvonmäärittämisestä tulee helposti kvasitiedettä. Jokaisen maakunnan on mahdoton määrittellä "alhaalta ylöspäin" "oikeaa", paikallista markkinahintaa, joten setelin arvo kannattaa ankkuroida saatavissa oleviin, mahdollisimman yksinkertaisiin faktoihin, kuten mainittuihin maakunnan tuotantokuluihin. Jos maakunnan nykyisestä kirjanpidosta ei saada palveluille kohdennettua niiden todellisia kustannuksia hallinto ja jyvitykset mukaan lukien, setelin arvo voi siksikin jäädä todellista alhaisemmaksi. Jos lisäksi pyritään painamaan hintaa alas neuvotteluissa, setelin arvo vääristyy entisestään.

Markkina myös muuttuu dynaamisesti, joten maakunnan tämän raportin mukaisesti tekemä yksityiskohtainen, taktinen ja neuvotteluihin pohjaava hinnanmäärittäminen vanhenisi nopeasti.

Ehdotamme määrittelyyn lähtökohtien merkittävää yksinkertaistamista. Lähtökohtana tulisi olla valtakunnalliset, yhteismitalliset palvelukonseptit (ts. setelin kohteena olevat tuotteet). Kuten s 13 todetaan, palvelun sisällön määrittelyssä on oltava tarkkana, sillä palvelu voi olla nykyisellään tuotteistettu eri tavalla omassa tuotannossa ja ostopalvelutuotannossa, mikä vaikuttaa sen kustannuksiin ja hinnoitteluun.

Määrittelyyn ajurina voisi siten toimia ministeriö, lähtökohtanaan palvelupaketit/tietopakettit. Maakuntien tehtävänä on julkisen sektorin niitä vastaavien tuotantokustannusten selvittäminen kokonaisuudessaan, mukaan lukien hallinto- ja prosessikustannukset (vrt

Kuva 1, s 15, asiakassetelin maksimihinta eli maakunnan oma kustannus). Asiakassetelin arvo (tuottajan korvaus) tulisi asettaa vähintäänkin sellaiselle tasolle, että peruskorvaus, olosuhdekorvaukset ja kannustimet tavoitetilanteessa (eli kaikki 3 palikkaa) yhteensä tulevat maakunnan liikelaitoksen nykykustannusten tasolle. Onhan myös maakunnan liikelaitoksen oman palvelutuotannon tultava samalla korvaustasolla jatkossa toimeen. Jos näin ei olisi, maakunta joutuisi joko lopettamaan oman palvelutoimintansa tai subventoimaan palveluita tuottavaa osaansa kilpailua vääristävällä tavalla. Tasapuolinen korvaus julkisen ja yksityisen välillä on kilpailuneutraliteetin peruslähtökohta.

Setelin arvo määriteltäisiin ”ylhäältä alas” niin, että laatua ja tulosta tekevä tuottaja saa parempaa katetta (erotuksen eli aikaansaamansa säästön maakunnan tuotantokuluihin nähden kuitenkin tuotettua korkeaa laatua vastaan), heikot tulokset asetettuihin kannustetavoitteisiin nähden taas laskevat setelin arvoa tuottajalle.

Kaiken määrittelyn pohjana tulee käyttää julkista tietoa, joka avataan läpinäkyvästi kaikille osallisille. Jo kilpailuoikeudellisista syistä kohta 5.3.3 on ongelmallinen. Määrittelyn pohjana ei voida olettaa kaikkien palvelutuottajien avaavan omia hinta- ja/tai kustannustietojaan toisilleen tai maakunnan liikelaitokselle. Hintojen avaaminen kilpailijoille ei ole mahdollista yhteistapaamisissa (vrt. s 18, kohta 5.2. ” tapaamisia, neuvotteluja ja tapahtumia, joissa maakunnan ja tuottajien edustajat tapaavat kasvokkain.”). Kustannusrakenne on liikesalaisuus (vrt. s 13, kohta 4.1: ”huomion on kiinnitettävä markkinoiden kilpailutilanteeseen ja yksityisen tuotannon kustannustason selvittämiseen”). Kahdenvälisiä keskusteluita ei taas voida käydä kaikkien kanssa – eikä liene suotavaa, että maakunta neuvottelee isojen tai valittujen tuottajien kanssa suljetuin ovin (vrt. s 23, ” Yksityisten toimijoiden kanssa käytävässä vuoropuhelussa on mahdollista keskustella sopivasta korvaustasosta. Tämä vaatii kuitenkin maakunnalta järjestäjänä pelisilmää: (--). Kannattaa myös huomioida, että kahdenväliset neuvottelut ovat usein paljon tuloksekkaampia kuin yhteiset neuvottelut kaikkien palveluntuottajien kanssa.”). Olisi

suotavaa, että raportti ei rohkaisisi "peluuttamiseen", vaan palveluiden tehokkaaseen tuotantoon avointa tietoa läpinäkyvästi käyttämällä.

On myös huomattava kautta raportin, että kustannus ja hinta ovat eri asia. Muun muassa raportin kappaleessa 5.3.3 sekoitetaan näitä käsitteitä (esimerkiksi sivun 23 toiseksi viimeisen kappaleen alku). Kustannus on niiden monien tekijöiden yhteenlaskettujen menojen summa, joka palveluntuottajalle palveluntuottamisesta aiheutuu. Hinta on summa, jolla tuottaja on valmis palvelunsa tai tuotteensa myymään. Palvelujen järjestäjää ja maksajaa tulee kiinnostaa yksinomaan hinta. Markkinatilannetta kartoittaessaan liikelaitoksen tulee siis aivan oikein (s. 23 loppu) selvittää, mihin hintaan (ei kustannuksiin) yksityiset toimijat ovat tuottaneet vastaavia palveluja aiemmin.

Mikäli maakunnat pyrkisivät "alhaalta ylös" määrittämään hintoja, hintaselvitys tulisi minimissäänkin tehdä markkinakartoituksena neutraalisti ja julkisesti esim. internetistä saatavissa olevien hinnastojen pohjalta tai viimeisimmän (toivottavasti setelien käyttöönottoon nähden tuoreen) julkisen kilpailutustiedon pohjalta. Muun kilpailijatiedon keruuta tulee välttää ja etenkin sen valumista muille toimijoille – ja maakunnan liikelaitoksen omalle, yksityisten kanssa kilpailevalle toiminnalle – tulee estää.

Hinnanmääritysprosessin kustannuksen tulee olla maakunnan kustannus sen mukaan, kuinka laajasti ja yksityiskohtaisesti se haluaa raportissa kuvattua (mahdotonta) hinnanmääritystä tehdä. Etenkään pienet tuottajat eivät pysty osallistumaan pitkällisiin, toistuviin neuvotteluihin tai tiedonjakoihin maakuntien kanssa, eivätkä isotkaan tuottajat useiden (jopa kaikkien) eri maakuntien kanssa. Arvomäärityksen hallinnollinen kustannus tulisi minimoida ja jos maakunta itse vastaa kustannuksesta, maakunnalle syntyy myös kannustin pitää prosessin kustannukset pieninä, mikä myös on kansallinen ja kansalaisten intressi.

Yleisten ehtojen tulisi muutenkin olla valtakunnallisesti mahdollisemman harmoniset, jotta hallinto kevenee ja koska asiakas voi kuitenkin valita valtakunnallisesti.

Asiakassetelin arvon tulee ole sellainen, että se itsessään mahdollistaa terveen liiketoiminnan, jonka varaan tarjonta rakentuu.

- On huolestuttavaa, jos maakunta painaa setelin arvon tasolle, johon se ei itse pysty vastaavaa palvelua tuottamaan, ja samalla estää markkinan syntyminen yksityisille tuottajille (kuten todetaankin. s 8: ”Jos asiakassetelin arvo on merkittävästi julkisia tuotantokustannuksia alhaisempi, se ei houkuttele yksityisiä toimijoita”). Tällöin valinnanvapautta ei synny.
- Ei voida myöskään olettaa, että asiakassetelipalveluita tuotettaisiin tappiolla tai nollakatteella, ja tuottajat kompensoisivat tätä lisäpalveluiden myynnillä - tai että maakunta insentivoisi tuottajia toimimaan lakisääteisten palveluiden tuotannossa porkkananaan lisämyyntimahdollisuus (vrt. s. 21, kohta 5.3.1: ”Tuottajien kiinnostusta tulla asiakassetelillä rahoitettavien palveluiden markkinoille saattaa lisätä mahdollisuus lisämyyntiin. Toisaalta on pidettävä huoli siitä, että asiakassetelillä saatavaan palveluun sisältyy asiakkaalle lainsäädännön mukaan kuuluvat palvelut.”). Jälkimmäistä tulisi siis korostaa ja poistaa ensimmäinen viittaus lisämyyntiin kytke-porkkanana.
- Raportin s 21 todetaan, että ”on myös jätettävä tarpeeksi liikkumavaraa palveluinnovaatioille.” Loogisesti siis julkisen sektorin nykyinen innovaatiotyö tulee laskea mukaan nykyisiin tuotantokustannuksiin eli asiakassetelin kattoarvoon, jos vastaavaa työpanosta odotetaan osallistuvilta tuottajilta. Vastaavasti setelin arvon tulee mahdollistaa kaikkien tuottajien innovointi, eli sisältää siis varaus kehittämiseen.

Asiakassetelin arvon tulee mahdollistaa pienten toimijoiden markkinoille tulo, mihin nähden on huolestuttavaa, että raportissa oletetaan heidän rooliensa rajoittuvan ”hyvin kapeisiin erikoissegmentteihin” (vrt. s 14, kohta 4.1.). Esimerkiksi kotihoidossa tai asumispalveluissa tulisi – kuten nykyäänkin – olla hyvin mahdollista toimia myös pienenä paikallisena toimijana, jonka valtti asiakashankinnassa on ehkä paikallisuus, laatu ja asiakastuntemus, kunhan kustannukset pysyvät alle maakunnan vastaavien tuotantokustannusten. Muistutamme, että asiakassetelin kantava idea on laadulla ja saatavuudella kilpailu annetun kattohinnan puitteissa. Tavoitteena ei voi olla

yhtä aikaa alin mahdollinen hinnoittelu.

Lakiluonnoksen mukaisesti asiakassetelin päälle tulee voida myydä asiakkaan tilaamia lisäpalveluita. Nyt raportin s 12 esimerkki antaa ymmärtää, että siivouspalveluita asiakassetelillä saava asiakas ei voisi ostaa samaa siivouspalvelua vaikkapa useammin, lisäkerrat omalla rahalla. Tulee selkeästi kirjata, että asiakas saa kyllä kuluttaa omia varojaan haluamallaan tavalla, niin ostamalla asiakassetelin tuottajalta ”muita palveluita kuin siivoamista” kuin myös ”enemmän / useampia siivouksia kuin asiakassetelillä hänelle korvataan” – kunhan seteliä vastaava palvelu tuotetaan kokonaisuudessaan tuolla julkisesti korvatulla setelillä.

Lisäksi olisi suotavaa, että asiakas voi halutessaan ostaa laajemman palvelun kuin asiakasseteli korvaa. Jos esimerkiksi maksamalla 10% enemmän asiakas voisi saada saman asumispalvelun, mutta selvästi isommassa ja paremmin varustellussa huoneessa, miksei asiakas voisi käyttää seteliä määritellyn palvelutuotteen mukaisen (perus)tason maksamiseen, mutta maksaa omasta taskustaan erotusta (lisäsummaa) tietystä varustetasosta ja huonekoon kasvattamisesta? Etenkin jos asiakassetelin hintaa ajetaan alas, riskinä on sen laadun putoaminen tasolle, joka ei ole setelin käyttäjälle haluttava – eikä hän voisi käyttää seteliä mieleisellään tavalla edes silloin, kun hän olisi itse valmis maksamaan ekstra tietyistä asiakassetelin määrityksen ulkopuolisista lisähyödyistä.

Palveluntuottajan tulee voida luottaa julkisen järjestäjän toiminnan ennakoitavuuteen ja pitkäjänteisyyteen, ja palveluntuottajan tulee voida tehdä omat suunnitelmansa (tarjooma, tuotanto) faktapohjaisesti maakunnan linjausten pohjalta. Viitaten kohtaan 5 raportissa: ”Maakunta voi päättää virhetilanteissa maakunnan liikelaitoksen oikeudesta alentaa tai pidättää palveluntuottajalle maksettavia korvauksia.” Valinnanvapauslakiluonnoksen mukaan asiakassetelin tulee vastata esim. maakunnan vastaavan palvelun tuotantokustannuksia. Korvauksen tulee olla ennakoitavissa ainakin jollakin aikavälillä, esimerkiksi kalenterivuoden aikana, eikä setelin arvon muutos voi perustua esim. maakunnan rahoitustilanteen heikentymiseen. Äkillinen muutos setelin

arvossa voi suistaa tuottajan taloudellisiin ongelmiin ja estää pitkäaikaisten asiakkuuksien palvelua. Etenkin jokapäiväistä tai toistuvaa apua pitkäaikaisesti tarvitsevan asiakkaan kannalta asiakassetelikorvausten tulee olla vakaita, jotta asiakkaan palveluntuottaja ei vaihdu usein.