

Asiakasetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

22.11.2018, 10:23 - 22.11.2018, 14:31

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Fysi Partners Finland Oy</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Aino Sainio</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>aino.sainio@fysipartners.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0400 784515</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Fysi Partners Finland Oy	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Aino Sainio	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	aino.sainio@fysipartners.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400 784515
Vastaajatahon virallinen nimi	Fysi Partners Finland Oy								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Aino Sainio								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	aino.sainio@fysipartners.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400 784515								
2. Onko vastaaja	joku muu, mikä <input type="text" value="Yli 600 fysioterapia- ja kur"/>								
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 asiakasetelin 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>Asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen on kannatettava asia, mutta nykyinen palveluseteli mahdollistaa sen jo, kunhan se otettaisiin laajasti käyttöön myös terveydenhuollossa.</p> <p>Nykyinen julkisen palveluntuottajan myöntämä maksusitoumus on periaatteeltaan sama kuin ehdotettu asiakaseteli: kumpikin on kiinteähintainen ja asiakas ei saa maksaa mitään lisää. Maksusitoumuksen muuttuminen nimeltään asiakaseteliksi ei tuo mitään lisäarvoa asiakkaalle eikä palveluntuottajalle.</p> <p>Jos asiakaseteleillä ostettaviin peruspalveluihin</p>								

ei saa itse maksaa lisää ja samalla nykyinen palvelusetelijärjestelmä poistettaisiin, se huonontaisi radikaalisti pk-yritysten mahdollisuutta toimia palveluntuottajana. Se heikentää kaikkien ja varsinkin heikommassa asemassa olevien ihmisten ja perheiden valinnanvapautta, joten palvelusetelilakia ei pidä kumota, vaan pitää se rinnakkaisvaihtoehtona mahdollisen asiakassetelin kanssa.

Innovatiivisuus ja setelit

Innovatiivisuus ei suinkaan synny sellaisessa maailmassa, jossa maakunta määrää kattohinnan kaikille toimijoille, kuten Ruotsin maakuntamallista on voitu empiiristi todeta; kiinteä, hyvin alhainen hinta liitettynä tiukkaan palvelukuvaukseen on estänyt yksityisen terveydenhuollon fysioterapiayritysten ja innovaatioiden kehittymisen viimeiset 30 vuotta.

Kun asiakas voi itse maksaa lisää, se herättää yrityksissä asiakaslähtöisen innovatiivisuuden ja tuloksena voi olla aivan uuden tyyppisiä palvelutuotteita, kuten Suomessa on jatkuvasti tehty nyt palveluseteli-aikakaudella.

5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?

ei pääosin

6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

Palvelusetelin arvonmääritykset eivät perustu sellaiseen läpinäkyvään julkisen sektorin kustannuslaskentaan, jossa olisi huomioitu kaikki julkisen palvelun tuottamisen todelliset kustannukset. Maakunnan järjestämiskustannukset eivät kuulu liikelaitoksen palvelutuotannon kustannuksiin.

Ei ole olemassa yhtä valtakunnallista tai alueellista palvelusetelimalia, vaan käytössä on tällä hetkellä yli 400 erilaista palveluseteliä, joista osa on toteutettu suorastaan palvelusetelilain vastaisesti. Palvelusetelien arvonmäärittelyissä on tämän vuoksi hyvin kirjavasti huomioitu oman julkisen palvelutuotannon kustannuksia,

Pk-yritysten kannalta on äärimmäisen tärkeää, että mikäli asiakasseteli tulee voimaan, sen arvo määritetään julkisen palvelutuotannon kunkin yksittäisen palveluryhmän tuottamisen todellisten kustannusten mukaan. Prosesseissa pitää huomioida tuotantojen erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa ja asiakkaiden hoitoisuus.

Nykyinen palvelusetelijärjestelmä toimii erittäin hyvin myös terveydenhuollossa, fysioterapia mukaan lukien. Tämän vuoksi palvelusetelijärjestelmä pitää säilyttää riippumatta siitä, otetaanko asiakasseteli käyttöön vai ei.

7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?

ei

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

Käyttöönoton prosesseissa raapaistaan vasta pintaa.

Vaikka Maakunta virallisesti päättää asiakassetelin käyttämisestä ja arvon määrittelemisestä, käytännössä hinnan määrittelee maakunnan liikelaitos, joka on myös palvelujen tuottaja ja kilpailija. Tästä johtuen kilpailuneutraliteetti puuttuu. Liikelaitoksen oman tuotannon läpinäkyvällä kustannuslaskennalla ja mm. piilevän arvonlisäveron hyvityksellä asiakassetelin arvon määrittelyssä kilpailuneutraliteettia voitaisiin parantaa, jolloin julkinen ja yksityinen sektori kilpailevat samalta viivalta.

Raportissa todetaan, että asiakassetelin arvo ei saa ylittää maakunnan liikelaitosten oman tuotannon kustannuksia. Tämä on hyväksyttävä periaate, kun julkiselle sektorille ja sen liikelaitoksille tehdään läpinäkyvä kustannuslaskenta, jossa huomioidaan henkilöstökustannusten lisäksi markkina-arvoiset kiinteistö-, vuokra-, laite-, ohjelmisto-, huolto- ym. yleiskustannukset, joita toiminnan pyörittäminen vaatii. Setelin arvon määrittelyssä on otettava huomioon lisäksi se, että julkinen sektori saa piilevän arvonlisäverohyödyn n. 6-12 %.

Innovatiivisuus

Innovatiivisuus ei suinkaan synny sellaisessa maailmassa, jossa maakunta määrää kattohinnan kaikille toimijoille, kuten Ruotsin maakuntamallista on voitu todeta; kiinteä alhainen hinta liitettynä tiukkaan palvelukuvaukseen on estänyt yksityisen terveydenhuollon fysioterapiayritysten ja innovaatioiden kehittymisen viimeiset 30 vuotta. Kun asiakas voi itse maksaa lisää, se herättää yrityksissä asiakaslähtöisen innovatiivisuuden ja tuloksena voi olla aivan uuden tyyppisiä palvelutuotteita, kuten Suomessa on jatkuvasti tehty. Setelin arvon ja innovatiivisuuden suhde on todettu myös raportin sivun 26 tuottajanäkökulmassa. Halpa hinta ei

anna tilaa luovuudelle.

Vuoropuhelu

Myös pienet palveluntuottajat pitää ottaa huomioon maakunnan ja palveluntuottajien välisessä vuoropuhelussa. Erityisesti pitää varoa sitä, että maakunta ei keskity vuoropuheluun vain suurten, monialayritysten kanssa. Pieniltä palveluntuottajilta löytyy tavanomaisen palveluntuottamisen lisäksi paljon erityisosaamista ja kykyä innovoida, joita pitää hyödyntää.

Valitusprosessi

Asiakkaalla tulee raportin mukaan olemaan oikeus valittaa asiakassetelin sisällön laajuudesta hallintovalituksena. Valituksen tekeminen on hankalaa ja byrokraattista, joten harva lähtee oikeuksiaan ajamaan. Vaikka asiakas valituksen jättäisikin, käytännössä tullaan mahdottomaan tilanteeseen, koska hallintoviranomaisilla ei ole resursseja käsitellä nykyisiä valituksia kohtuullisessa ajassa, vaan päätöksen saamiseen voi mennä valituksineen 1-2 vuotta.

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

ei

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

Vaikuttavuus ja asiakastyytyväisyys
Raportissa on pohdittu kolmen komponentin korvausmallia. Mallia on pyöritely teoreettisella tasolla erityisesti kannustimien osalta. Peruseriaate on, että hoidon pitää olla vaikuttavaa. Asiakaskokemuspalaute, "suosittelisitko", on väärä lähtökohta arvioida kannustinpalkkion maksamista. Osa asiakkaista ei anna koskaan kiitettävää arvosanaa, asiakkaalla voi olla huono päivä tai omainen voi olla niin ahdistunut esim. lapsen tai dementikon tilanteesta, että antaa huonon kouluarvosanan turhautumisen vuoksi, vaikka lapsi tai dementikko itse olisivat tyytyväisiä.

Arviointi pitää tehdä objektiivisesti esim. elämänlaatu- ja toimintakyky mittareilla ja kannustinpalkkion pitää perustua niihin. Esimerkkinä käytetään fysioterapiaa, jossa ehdotetaan paria mittaria ja ehdotetaan, että hoidon jälkeinen kipu voisi olla 2 asteikolla 0-10. Jos kipu on ollut hoitoon tullessa esim. 8, on täysin mahdotonta, että muutaman hoitokerran jälkeen kipu olisi 2.

Kannustinkorvaus

Kannustinkorvaus pitää maksaa, jos tilanne on hoidon jälkeen parempi. Fysi Partners on ohjannut tänä vuonna fysioterapiayrityksille 50.000 asiakaskäyntiä, jossa fysioterapeutti yhdessä asiakkaan kanssa ovat arvioineet kivun ja toimintakyvyn hoitoon tullessa ja hoidon päättyessä asteikolla 0-10. Jos asiakkaan kipu on fysioterapiaan tullessa 8 ja viiden kerran hoidon jälkeen 5-6, tulos on erinomainen. Jos toiminta- ja työkyky ovat hoitoon tullessa olleet 5 ja hoidon jälkeen 8, asiakas on kuntoutunut työkykyiseksi, eli tulos on erinomainen.

Fysi Partners mittaa myös NPS:ää. Viime vuonna fysioterapia-asiakkaiden antama fysioterapian NPS oli 86 % ja keskiarvo oli (0-10 asteikolla) 9,4. Tässä on otettava huomioon, että asiakkaat olivat pääasiassa työikäisiä ihmisiä. Silloin kun puhutaan monivammaisista, ikääntyneistä ym., joilla toimintakyky on heikentynyt, tulokset ovat oletettavasti heikompia.

Sama koskee hoitopaikan tai terapeutin vaihtamista. Valinnanvapaus antaa siihen mahdollisuuden ja osa ihmisistä haluaa käyttää vapauttaan täysimääräisesti. Lisäksi ovat ne asiakkaat, joilla on muita henkilökohtaisia tai psyykkisiä ongelmia. Sitten on asiakkaita, jotka eivät vastaa "suosittelisitko" kysymyksiin ollenkaan – vai onko pakko?

Lisäpalvelun määrittäminen ja valittaminen
Asiakassetelimäärittelyssä sanotaan, että jos asiakas haluaa, hän voi ostaa omalla kustannuksellaan lisäpalveluja, mikä sinänsä on hyvä asia. Ongelmaksi muodostuu se, että lisäpalvelua ei ole riittävän tarkasti määritelty. Esimerkiksi, jos asiakassetelissä lukee fysioterapia 30 minuuttia ja asiakas tuntee tarvitsevänsä ja haluaa ostaa 15-30 minuuttia lisää/ käyntikerta, tai kivun hoitoon elektroterapiaa tms., ovatko nämä sellaisia lisäpalveluja, josta asiakas saa maksaa lisää?

Asiakkaalla tulee raportin mukaan olemaan oikeus valittaa asiakassetelin sisällön laajuudesta hallintovalituksena. Valituksen tekeminen on hankalaa ja byrokraattista, joten harva lähtee oikeuksiaan ajamaan. Vaikka asiakas valituksen jättäisikin, käytännössä tullaan mahdottomaan tilanteeseen, koska hallintoviranomaisilla ei ole resursseja käsitellä nykyisiäkään valituksia kohtuullisessa ajassa, vaan päätöksen

	saamiseen voi mennä valituksineen 1-2 vuotta.
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	ei kantaa
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<p>Mikäli asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset eivät ole maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset, tämä tarkoittaisi sitä, että asiakasmaksuseteli -järjestelmää ei toteutettaisi käytännössä ollenkaan. Onko tämä todellinen vaihtoehto?</p> <p>Koska tilanne näyttää kovin epäselvältä, on entistä tärkeämpää, että palvelusetelilaki ja -järjestelmä pitää säilyttää soten ja maakuntaudistuksen yhteydessä.</p>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Olosuhde- ja matkakorvaukset sekä matkaan käytetty aika on otettava huomioon.
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<p>Kannustinkorvaus</p> <p>Kannustinkorvaus pitää maksaa, jos tilanne on hoidon jälkeen parempi. Fysi Partners on ohjannut tänä vuonna fysioterapiayrityksille 50.000 asiakaskäyntiä, jossa fysioterapeutti yhdessä asiakkaan kanssa ovat arvioineet kivun ja toimintakyvyn hoitoon tullessa ja hoidon päättyessä asteikolla 0-10. Jos asiakkaan kipu on fysioterapiaan tullessa 8 ja viiden kerran hoidon jälkeen 5-6, tulos on erinomainen. Jos toiminta- ja työkyky ovat hoitoon tullessa olleet 5 ja hoidon jälkeen 8, asiakas on kuntoutunut työkykyiseksi, eli tulos on erinomainen.</p> <p>Fysi Partners mittaa myös NPS:ää. Viime vuonna fysioterapia-asiakkaiden antama fysioterapian NPS oli 86 % ja keskiarvo oli (0-10 asteikolla) 9,4. Tässä on otettava huomioon, että asiakkaat olivat pääasiassa työikäisiä ihmisiä. Silloin kun puhutaan monivammaisista, ikääntyneistä ym., joilla toimintakyky on heikentynyt, tulokset ovat oletettavasti heikompia.</p>

	<p>Sama koskee hoitopaikan tai terapeutin vaihtamista. Valinnanvapaus antaa siihen mahdollisuuden ja osa ihmisistä haluaa käyttää vapauttaan täysimääräisesti. Lisäksi ovat ne asiakkaat, joilla on muita henkilökohtaisia tai psyykkisiä ongelmia. Sitten on asiakkaita, jotka eivät vastaa ”suosittelisitko” kysymyksiin ollenkaan – vai onko pakko?</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Raportti ei kerro, mitä maakuntien tavoitteet ovat. Olettaen, että asiakassetelin arvon määrittely on liikelaitosten kustannusten osalta läpinäkyvää ja kaikki ko. palveluun liittyvät kustannukset on huomioitu, tuottajakorvaukset tukevat maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita ja ovat kustannustehokkaita.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Arvon määrittelyn perusteet, lisäpalvelujen, kannustinpalvelujen määrittelyt. - On välttämätöntä, että laaditaan kansallinen kustannuslaskentamalli, jotta maakuntien kustannuslaskelmat ovat vertailukelpoisia keskenään ja voidaan tuottaa valtakunnallisia tilastoja ja vertailla eri maakuntia keskenään.
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<p>Fysi Partners Finland Oy toteaa, että Pk-yritysten kannalta on äärimmäisen tärkeää, että mikäli asiakasseteli tulee voimaan, sen arvo määritetään kunkin palvelun tuottamisen todellisten kustannusten mukaan. Nykyinen palvelusetelijärjestelmä toimii erittäin hyvin myös terveydenhuollossa fysioterapian mukaan lukien. Tämän vuoksi palvelusetelijärjestelmä pitää säilyttää riippumatta siitä, otetaanko asiakasseteli käyttöön vai ei.</p> <p>Raportissa todetaan, että sote-uudistuksen yhteydessä siirrytään monituottajamalliin, mikä on hyvä asia. Käytännön kenttäkokemuksen puute näkyy kuitenkin läpi koko Sitran toimesta viranomaistyönä tehdyn raportin. Raportin valmistelu ja kirjoittaminen olisi vaatinut sekä sosiaali- että terveysalan kokeneiden yrittäjien tai asiantuntijoiden mukana oloa. Tämä perustavaa laatua oleva heikkous näkyy myös raportin johtopäätöksissä.</p>

Asiakaseteliehdotus sisältää yksityiskohtia, jotka heikentävät asiakkaiden mahdollisuutta valita paras palveluntuottaja ja jos liikelaitoksen hinnoittelu ei vastaa todellisia kustannuksia, se pahimmillaan tappaa maakunnan pk-yritykset. Valinnanvapaus toteutuu parhaiten säilyttämällä palvelusetelit asiakasetelien rinnalla.

Palvelusetelit ovat tuttuja monille asiakkaille ja perheille. Niitä on käytössä ympäri Suomen ja ne toimivat erinomaisesti. Tällä hetkellä kunta myöntää palvelusetelin ja asiakas valitsee palvelun tuottajan. Sama menettely voi jatkua maakunnassa. Tärkeä ominaisuus on se, että asiakas voi maksaa itse lisää palvelusetelin päälle sekä perus- että lisäpalveluissa.

Pyydämme päästä mukaan raportin jatkovalmisteluun fysioterapian ja kuntoutuksen osalta.

Tasavallan hallitus pääministeriä myöten on toivonut, että pienet yritykset muodostaisivat verkostoja, jotta pärjäisivät kilpailutuksissa ja tulevaisuuden sotessa ja mahdollisissa maakunnissa. Tämän olemme tehneet: Fysi Partners on alustatalouden skaalautuva verkostoyritys, johon kuuluu runsaat 600 fysioterapia- kuntoutusyritystä eri puolilla Suomea, joka maakunnassa ja yli 200 kunnassa. Yrityksissä työskentelee yhteensä noin 3.000 fysioterapeuttia ja lisäksi muuta henkilökuntaa. Yritykset toimivat itsenäisesti, mutta tehokkaiden digitaalisten järjestelmien avulla laskutukset, raportoinnit, sopimukset ym. voidaan tehdä keskitetysti konekielisinä.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

- Arvon määrittelyn perusteet pitää tarkentaa,
- Lisäpalvelujen määrittelyt pitää tarkentaa,
- Kannustinpalvelujen virheelliset määrittelyt pitää muuttaa. Esimerkiksi fysioterapian palveluntuottajien asiantuntemus ja kenttäkokemus pitää ottaa huomioon raportin jatkotyöskentelyssä.

- On välttämätöntä, että laaditaan kansallinen kustannuslaskentamalli, jotta maakuntien kustannuslaskelmat ovat vertailukelpoisia keskenään ja voidaan tuottaa valtakunnallisia tilastoja ja vertailla eri maakuntia keskenään.