

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

23.11.2018, 13:20 - 23.11.2018, 13:34

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Päijät-Hämeen liitto</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Anu Lindfors</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>anu.lindfors@paijat-hame.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>044 371 9457</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Päijät-Hämeen liitto	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Anu Lindfors	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	anu.lindfors@paijat-hame.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 371 9457
Vastaajatahon virallinen nimi	Päijät-Hämeen liitto								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Anu Lindfors								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	anu.lindfors@paijat-hame.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 371 9457								
2. Onko vastaaja	maakunnan liitto								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<input type="text" value="No answers"/>								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Palveluseteleiden edellyttämä laskentatyö voidaan hyödyntää. Päijät-Hämeessä palvelusetelit ovat laajasti käytössä ja laskentatyön lisäksi voidaan hyödyntää palveluntuottajien kanssa käytyjä keskusteluja sekä markkinoiden tuntemusta.								
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä								
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	Prosessi on kuvattu selkeästi ja laaja-alaisesti. Markkinavuoropuhelu korostuu, mikä on tärkeää. Asiakaspalaute on tärkeässä roolissa prosessissa – kerättävän palautteen tulee palvella sekä palvelun tuottajaa että järjestäjää.								

	Raportti painottuu virkamiestoimintaa ja maakunnan poliittisen päätöksenteon rooli jää ohueksi.
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	kyllä pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	Korvausten laskennassa oman tuotannon ja yksityisen palvelutuotannon hintojen eroon vaikuttavien tekijöiden osalta tarvitaan valtakunnallisia linjauksia ja ohjeita, esim. erilaiset työehtosopimukset
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	kyllä
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<p>raportissa esitetyt toimintamallit edellyttävät todella tarkkaa tuotteistusta ja kustannuslaskentaa sekä jatkuvaa seurantaa. Tarvitaan vahvaa laskentaosaamista.</p> <p>Tarvitaan myös valtakunnallista tukea ja yhteneväisiä linjauksia – asiakassetelipalveluntuottajan voi valita myös oman maakunnan ulkopuolelta.</p>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	<p>Paikkatiedon merkitys korostuu olosuhdekorvausten laskennassa ja hyödyntämisessä.</p> <p>Olosuhdetekijöillä tarkoitetaan lähinnä matkoja (myös kielellisiä olosuhteita) ja ne on perusteltua huomioida, jotta syrjäisillekin alueille saadaan palveluja. Liikelaitoksen omaan hintaan laskettanee kuitenkin kaikki käynnit siis myös nämä, jotka tehdään kauemmaksi (ja ehkä yöhoitokin?). Joten se toisaalta nostaa setelin "normihintaa", jonka päälle erikseen lasketaan olosuhdekuluja. Toki setelin arvo voi olla alempi kuin oman tuotannon hinta, muttei korkeampi. Vertailtaessa yksityisen ja julkisen kuluja nämä toiminnan erot on kuitenkin syytä huomioida.</p>

15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<p>Kannustinkorvaus sisältää kriittisiä kohtia, joita osin pohdittu raportissa (mittarit, mittaaminen, kenelle maksetaan jos useita toimijoita tai toimija vaihtuu usein).</p> <p>Kannustinkorvausten tulee perustua tutkimukselliseen näyttöön. Vaatii valtakunnallisia mittareita ja tutkittua tietoa. Validien mittareiden valmistelu tulisi käynnistää välittömästi.</p> <p>S. 38 ”kannuste maksetaan, jos pääsee normaalilaatuun”. Normaalilaadun tulee olla oletus ja kannuste tulee, jos pääsee sen yli.</p> <p>Asiakkaan arviota laadusta on tärkeää tarkastella (suositteleeeko asiakas vai ei), mutta sekin voi ohjata tuottajaa vääränlaisesti esim. tekemään asiakkaan puolesta asioita tai jotain palvelukuvaukseen kuulumattomia asioita niiden asiakkaiden osalta, jotka ovat ns. vaativia kuluttajia tai joilla on vaativia ominaisuuksia.</p>
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	Sekä kannustin- että olosuhdekorvauksilla ja oikeilla mittareilla voidaan ohjata
19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?	<p>Oman toiminnan tuotteistus ja hinnoittelu – mitä järjestäjän kustannuksia huomioidaan ja mitä ei, lisätietoa hallinnon vyörytysten periaatteista</p> <p>Oman tuotannon ja yksityisen tuotannon kustannuserojen ymmärtäminen, esim. työehtosopimusten vaikutukset</p> <p>Kannustinkorvaukset Asiakassetelien kehittäminen palvelukokonaisuuksiin, joissa tällä hetkellä ei ole yleisesti palveluseteliä käytössä, esim. kotihoidon yöhoito – miten saadaan kustannustehokkaasti tuotettua?</p> <p>Entä jos liikelaitos on tehnyt strategisen valinnan, ettei se itse tuota vastaavaa palvelua vaan hankkii ostopalveluna – onko</p>

siinä tapauksessa liikelaitoksen kustannus = ostopalvelun hinta/kustannus?

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Palveluiden sisältöjen määrittely on tärkeää
- asiakas tietää mitä palveluja voi asiakassetelillä saada ja vertailla palveluntuottajia
- asiakasryhmittäinen palveluiden määrittely voi johtaa siihen, että pienet palveluntuottajat eivät pysty vastaamaan palvelutuotantoon – toisaalta mahdollisuus kehittää toimintaa
- helpottaa tuotteistusta ja setelin arvon määrittelyä

Maakunnan tavoitteet määrittävät osaltaan asiakassetelin arvoa – jos tavoitellaan valinnanvapautta ja palvelun saatavuutta, arvo ei voi olla liian matala.

Kuinka hyvin asiakassetelin arvo palveluittain kyetään määrittelemään siten, että palveluiden tuottaminen on kustannustehokasta, vaikuttavaa, kannattavaa ja houkuttelee riittävästi palveluntuottajia myös oman maakunnan ulkopuolelta?

Se, että kokonaiskorvaus ei saa ylittää maakunnan liikelaitoksen kuluja s.29 (paitsi poikkeustilanteessa) tarkoittaa, että varsinainen peruskorvaus on asetettava aika matalaksi ja että yrittäjien puolelta tulee kova paine lisäkorvausten saamiseksi. Vaikuttavuuden perusteella tuleva korvaus tulisi viiveellä (eli kun palvelun vaikutukset on jotenkin arvioitavissa) ja olosuhdekorvausta ei ehkä ollenkaan, joten toiminnan kannattavuus voi olla alussa tiukkaa. Onnistuva lisäpalvelujen myynti tuo lisätuloja, mutta näihin vain osalla asiakkaista varaa.

Setelin arvon määräytymisellä tavoitellaan oikeita asioita, mutta käytännön toteutukseen sisältyy vielä monia ratkaistavia kysymyksiä

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers