

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

29.10.2018, 14:09 - 29.10.2018, 14:37

| | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------|--|-------------------------------------|--------------|--------------------------------------|-----------------------------|---|------------|
| 1. Vastaajan tiedot | <table border="1"><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Lievestuoreen palvelukeskusyhdistys ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Vesa Sinervä</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>vesa@palvelutalomannikko.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0405803614</td></tr></table> | Vastaajatahon virallinen nimi | Lievestuoreen palvelukeskusyhdistys ry | Vastauksen kirjanneen henkilön nimi | Vesa Sinervä | Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti | vesa@palvelutalomannikko.fi | Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero | 0405803614 |
| Vastaajatahon virallinen nimi | Lievestuoreen palvelukeskusyhdistys ry | | | | | | | | |
| Vastauksen kirjanneen henkilön nimi | Vesa Sinervä | | | | | | | | |
| Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti | vesa@palvelutalomannikko.fi | | | | | | | | |
| Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero | 0405803614 | | | | | | | | |
| 2. Onko vastaaja | järjestö | | | | | | | | |
| 3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)? | kyllä pääosin | | | | | | | | |
| 4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3 | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">No answers</div> | | | | | | | | |
| 5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä? | ei pääosin | | | | | | | | |
| 6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5 | Täytyy määrittää ihan uudelleen asiakaseteleiden arvo, koska niiden arvo perustuu objektiivisempaan näkemykseen palvelutuotannon hinnasta. Palveluseleiden hinta on ilmeisesti ollut aika subjektiivista määrittämistä. On erittäin hyvä, että asiakasseteli määritetään uutena määreenä, joka on aivan eri asia kuin palveluseteli. On myös hyvä, että asiakassetelin arvo on sama kaikille. | | | | | | | | |
| 7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)? | kyllä pääosin | | | | | | | | |
| 8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7 | Haaste on asiakkaan informoiminen ja se, että asiakas varmasti ymmärtää, mistä on kysymys. | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| 9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)? | kyllä |
| 10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div> |
| 11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset? | kyllä |
| 12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div> |
| 13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset? | kyllä pääosin |
| 14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div> |
| 15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset? | ei kantaa |
| 16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15 | <p>Riippuu täysin siitä, mitä konkreettiset kannustinkorvaukset tulevat lopulta olemaan. Esimerkiksi kotihoidossa mittarina esimerkissä käytettävä kotona pärjääminen tulee aika varmasti johtamaan mainittuun alihoitamiseen eli aina kun on tiedossa kannustinkorvauksia siitä, että asiakas ei käyttäisi esim. terveyskeskuksen tai sairaalaosaston palveluja, niille pääsy vaikeutuu pelkästään palkkio-ohjauksen vuoksi. Ohjeistus tulee hoitohenkilökunnalle taloudellisin perustein, vaikka hoitajat pyrkivät toimimaan hoitoeettisin perustein. Tämän ristiriidan kasvamisen riski on nähtävissä, mikäli palkitaan siitä, että asiakas käyttää vähemmän terveyskeskusta tai sairaalaa. Silloin kyse ei ole aidosta tuloksesta = asiakas voi paremmin eikä siksi tarvitse terveyskeskushoitoa. Kyse voi olla yhtä paljon ja enemmän siitä, että asiakkaalle ei haluta antaa terveyskeskushoitoa, jotta saadaan parempi rahallinen tulos. Tätä on jo nyt nähtävissä paikoissa, joissa kannustinkorvaus on sidottu käyntimäärään (mitä vähemmän käyntejä terveyskeskuksessa, sitä suurempi kannustinkorvaus). Ylhäältä päin on tällöin annettu tavoitteeksi ottaa niin vähän asiakkaita vastaanotolle kuin mahdollista. Talousjohtajia ohjaa eri periaatteet kuin hoitohenkilökuntaa. Kannustinkorvausten kanssa pitää olla tarkkana, ettei niiden käyttö vaikuta perustehtävän laatuun. Kannustinkorvausten määrittämisessä kannattaa aina painopiste pitää asiakastyytyväisyydessä ja</p> |

| | |
|--|---|
| | kerätä tieto suoraan asiakkailta, ei palveluntuottajalta. |
| 17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita? | kyllä |
| 18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17 | No answers |
| 19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa? | <p>Tehostetussa hoiva-asumisessa olisi hyvä saada lisää ja tarkkaa tietoa siitä, mitä asiakasetelin arvolla maksettavan palvelun piiriin kuuluu ja toisaalta mitä siihen ei edellytetä kuuluvan. Itse näen riskinä, että mitä vähemmän palvelun piiriin kuuluu tuotteita, sitä enemmän tulevat yksityisten, suurten hoivatoimijoiden mielikuvitus laukkaamaan kaikessa siinä, mitä voidaan jatkossa laskuttaa suoraan asiakkaalta. Esim. näiden tukipalveluiden osalta pitäisi olla selvä linjaus, sisältyvätkö ne vai eivätkö asiakassetelillä ostettavaan palveluun: perussiivous (tätäkin pitää tarkentaa, mitä tarkoittaa perussiivous? Pitääkö se olla ammattilaisen tekemää vai kelpaako kenen tahansa käden jälki?), pesulapalvelut (matot? Vaatteet? Liinavaatteet? yms.), liinavaatevaihto, yleissiisteys, kiinteistöpalvelut, hoitajakutsulaitteisto, hygienia tuotteet, neuvontapalvelut (talous, kela-hakemukset yms.), ohjelmalvelut (tilaisuudet, viriketoiminta, ryhmätoiminta, ulkoilutukset), kampaaja tai sen järjestäminen, jalkahoito yms. yms. Jos näitä ei tarkasti määritellä, asiakaslaskutuksella tullaan kompensoimaan mahdollinen tulojen väheneminen.</p> |
| 20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista | No answers |
| 21. Yksilöidyt muutosehdotukset | No answers |