

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

21.11.2018, 13:28 - 22.11.2018, 09:11

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Invalidiliitto ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Saksanen</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>riitta.saksanen@invalidiliitto.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>044 765 0498</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Invalidiliitto ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Saksanen	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	riitta.saksanen@invalidiliitto.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 765 0498
Vastaajatahon virallinen nimi	Invalidiliitto ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Saksanen								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	riitta.saksanen@invalidiliitto.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	044 765 0498								
<b>2. Onko vastaaja</b>	järjestö								
<b>3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?</b>	kyllä								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	<p>- Tärkeää on, ettei asiakasseteliä käytettäessä, palveluseteliin sisältynyt omavastuuosuus, alenna palveluntuottajille maksettavia korvauksia. Erityisen tärkeää, että maakunnan oman tuotannon kustannustaso lasketaan tosiasiallinen kustannuspohja huomioiden; henkilöstökulujen ohella tulee huomioida laaja-alaisesti palvelunjärjestämisestä aiheutuvat hallinnolliset kustannukset, toimitilakustannukset sekä mahdollisissa tarvikkehankinnoissa verollisuuden ja verottomuuden vaikutukset kustannuksiin. Tuotantokustannuksia arvioitaessa tulee huomioida myös koulutusten ja kehittämistoiminnan aiheuttamat kustannukset sekä korjausinvestointien tarve. Valtionohjauksen tarve välttämätön, jotta laskenta perusteet ovat valtakunnallisesti yhdenmukaiset.</p> <p>- Yksityisen sektorin tuotantokustannukset ja toimintaedellytykset tulee selvittää asiakassetelin arvon oikeanlaisen määrittämisen tueksi. Toisaalta kustannustason osalta pidättäytyminen maksimissaan maakunnan oman tuotannon kustannustasossa voi heikentää laadun ohella innovatiivisuutta palveluiden kehittämiseksi ja siten heikentää toimivaa kilpailua alueella.</p>								

	<p>- Asiakassetelin arvon ja siihen sisältyvän palvelun tulee olla riittävää kyetäkseen vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja palvelulle asetettuihin tavoitteisiin. Nämä tulee määrittellä selkeästi, niin että asiakkaalla ja palveluntuottajalla on yhteneväinen ymmärrys asiasta. Näin vältetään uhka, että asiakas joutuu ostamaan lisäpalvelua välttämättömiin palveluihin ja sen kustannus korvaakin välillisesti palvelusetelijärjestelmän omavastuuosuutta.</p>
<p><b>5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p><b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b></p>	<p>- Tämä on mahdollista ja perusteltua huomioiden alueellisten palveluntuottajien tuntemus; osaaminen, laatu, toimitilat, laitteet ja välineet sekä hintataso. Hyödyntämistä tukee maakunnan tiedossa oleva palveluiden tarve ja asiakkaiden kokemus palveluista.</p> <p>- Kokemukset palvelusetelin käytöstä antavat tietoa myös maakunnan erityistarpeiden tunnistamiseen suhteessa asiakasetelin käyttöön sosiaali- ja terveystalouden järjestämistapana ja arvon oikeanlaisessa määrittelyssä.</p> <p>- Palvelusetelin käytöstä saatava kokemus ei saa kuitenkaan vääristää asiakasetelin arvon määrittelyä. Kyseessä on eri järjestämistapa perustuen lain velvoitteeseen siihen, että maakunnan on tarjottava asiakaseteliä tiettyjen palveluiden järjestämiseen.</p> <p>- Valtakunnallinen ohjeistus koskien arvonmäärittelyä tukee maakuntien työtä. Valmistelussa on tärkeää tehdä yhteistyötä asiakasetelien käyttävien henkilöiden sekä heitä edustavien järjestöjen kanssa. Tähän kannattaisi luoda selkeä, säännönmukainen maakunnallinen menettely palvelua käyttävien asiakasryhmien osallisuudesta. Erityinen velvoite tähän on vammaisten kansalaisten osallistamisen osalta YK:n vammaisyleissopimuksessa, mikä edellyttää vammaisten ja heitä edustavien tahojen kuulemista heitä koskevien palveluiden järjestämisessä. Velvoite on vahvempi kuin muiden asiakasryhmien kohdalla.</p>
<p><b>7. Onko asiakasetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>

## 8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

- Maakunnan roolin osalta tarvitaan tarkempaa ohjeistusta, mitä tarkoitetaan virhetilanteella, jonka seurauksena liikelaitoksella olisi oikeus pidättää palveluntuottajalle maksettavia korvauksia tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksyntä. Nämä tulee sisällyttää selkeästi maakunnan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen sekä olla osa maakunnan ja palveluntuottajan välistä vuoropuhelua.

- Selkeytettävä, mitä tarkoittaa asiakassetelikohtainen palvelukuvaus. Epäselväksi jää tarkoitetaanko yleisluonteisesti esim. kotihoidon tai fysioterapian palvelukuvausta vai puhtaasti hallintopäätöstä, johon sisältyy yksilöllisen tilanteeseen perustuva palvelutarve ja tavoitteet? Kun maakunnan liikelaitoksen roolia kuvataan, tulee siinä olla vähintäänkin viittaus asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittuun asiakassuunnitelmaan.

- Palveluiden tuotteistuksen ollessa yhteydessä asiakassetelin arvon määrittämiseen, tarvitaan tarkkaa tietoa maakunnan palvelutarpeesta. Oleellista on, että palvelutarpeiden laatuvaatimukset vastaavat todellista palvelutarvetta. Erityisesti tulee huomioida pienet erityisryhmät, joiden palvelujen tarve on runsasta ja jatkuvaluonteista. Tässä prosessissa onnistumista tukee palveluntuottajien kanssa käytävien keskustelujen ohella yhteistyö paikallisten palvelunkäyttäjryhmiä edustavien yhdistysten kanssa. Yksi tapa toteuttaa tämä on selvityksessä mainitut asiakasraadit.

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

ei pääosin

## 10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

- Maakunnan tuotteistaessa palveluitaan, tulee huomioida eri palveluita tarvitsevat heterogeeniset asiakasryhmät ja sitä kautta samalle palvelulle voi määräytyä eritasoisia sisältöjä, jotka heijastuvat korvaustasoon. Esimerkiksi fysioterapia henkilöllä, joka tarvitsee alaraajan kuntoutusta lyhytaikaisen haitan vuoksi tai vaikeavammaisen henkilö, jonka fysioterapian tarve ja tavoitteet ovat pysyviä ja jatkuvaluonteisia.

- Lisämyynnin riskin välttämiseksi on tärkeää, että palvelut kullakin asiakassetelinkäyttäjällä on sisällöllisesti tarkkaan määritelty.

- Asiakassetelin arvon asettamisen kriteerit tulee varmistaa, jotta palvelun tuottajan luotettavuus palvelujen järjestäjän toimintaan säilyy. Tämä tukee palvelujen jatkuvuutta. Korvauksen tarkistamisajankohdat on hyvä liittää osaksi palveluntuottajan sopimusta. Asiakassetelin korvausmallia luotaessa on huomioitava myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet palvelulle. Lisäksi siinä tulee olla joustavuutta, koska palvelunkäyttäjän tarpeet voivat muuttua elämäntilanteiden muuttuessa.

- Tilanteissa, joissa asiakassetelillä järjestetään jatkuvaluontoista, säännöllisesti toistuvaa palvelua vaikeavammaiselle tai pitkäaikaisesti sairaalle ihmisille, tulee palvelun laatu varmistaa etukäteen. Usein palvelu on laadultaan erityisosaamista vaativaa. Vamman edellyttämä erityisosaaminen on huomioitava osaksi palvelun laatua ja hinnan muodostumista.

- Invalidiliitto pitää tärkeänä selvityksessä esille nostettua näkökantaa, että palvelun sisällön vaatimukset vastaavat palvelusta maksettua korvausta. Käytännössä on tilanteita, jolloin asiakassetelin arvo pitää määrittää maakunnan oman tuotannon kustannuksia korkeammaksi, jotta asianmukaiset palvelut tulevat lain mukaisesti järjestetyiksi.

**11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?**

kyllä pääosin

**12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11**

- Korvauskäytännöt on luotava sellaisiksi, että ne kannustavat laadun varmistamiseen ja varmistavat riittävän alueellisen palvelutuotannon siten, että myös valinnanvapaus on toteutettavissa.

- Ensisijaista on laadun määrittely. Tämä tapahtuu mm. yksilöllisen asiakassuunnitelman avulla. Tässä huomioitava asiakasryhmät, jotka tarvitsevat monipuolisen palveluotteiden omaavia palveluntuottajia ja asiakassetelillä tuotettava palvelu on toistaiseksi jatkuvaa palvelua. Peruskorvauksen tulee olla riittävän kattava eikä palvelusta maksettavaa korvausta voi vähentää etukäteen mahdollisen kannustinpalkkion osalta. Haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palveluiden toteutuksen ja laadun tulee olla vahvaan osaamiseen perustuvaa. Huomioitavaksi tulee mm. riittävä henkilöstön määrä sekä koulutus- ja kokemusvaatimukset. Tällöin palveluntuottajalle

	<p>maksettavan peruskorvauksen on oltava perustasoltaan sen verran korkea, että se varmistaa riittävän osaamisen ja palvelun laadun sekä vaikuttavuuden.</p>
<p><b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>kyllä</p>
<p><b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b></p>	<p>Olosuhdekorvaukset varmistavat palveluntuottajien sijoittumista alueellisesti tasaisemmin tukien lähipalveluiden saatavuutta ja siten edesauttaa palveluiden saavutettavuutta.</p>
<p><b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>ei</p>
<p><b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b></p>	<p>- Invalidiliitto katsoo, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee lähtökohtaisesti olla mahdollisimman vaikuttavia ilman, että palvelujen laadun nosto tapahtuu erillisin palkkioin. Kannustinlisä ei saa alentaa peruskorvauksen tasoa.</p> <p>- On arvioitava, miten vaikuttavuusmittariston käyttöönotto ohjaa palvelujen tuottamista, sisältyykö siihen riski, että palvelu jää yksipuoliseksi ja vaikuttavuuden mittauserusteet ohjaavat palvelua kannustinlisän saavuttamiseksi? Selvityksessä viitataan mm. alihoidon mahdollisuuteen. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa alihoitoa jollakin osa-alueella ja keskittymisestä mittarin ohjaamaan suuntaan. Erityisesti riski on olemassa tilanteissa, jossa palvelut muodostuvat useista eri alueista.</p> <p>- Kannustinpalkkion maksamisen perusteet on vaikea asettaa sovellettavissa kaikkiin asiakasryhmiin. Vamman edellyttämä erityisosaaminen on huomioitava osaksi palvelun laatua ja hinnan muodostumista.</p> <p>- Kannustimet on vaikea toteuttaa vaativissa palveluissa. Keskimääräinen subjektiivinen asiakastyytyväisyys tai suositteluhaluus voisivat olla toimivia. Kannustinlisä voisi olla mm. erityispalkkio palveluntuottajan kehittämistä uusista innovaatioista.</p>
<p><b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>

## 18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17

- Tavoitteet toiminnalle lähtevät asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista. Tuottajalle maksettavien korvauksien tasolla voidaan ohjata palveluntuottajien määrää ja asiakkaiden mahdollisuuksia valita palveluntuottaja. Mikäli palveluntuottajien osaaminen on riittävällä tasolla, voidaan maakunnan toiminnalliset tavoitteet saavuttaa.

## 19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

- Erityisen tärkeää on arvioida asiakassetelin toimivuutta laajoissa, jatkuvasti toistuvissa palvelukokonaisuuksissa, esim. vammaispalvelut. Näissä kustannukset voivat nousta maakunnan kustannustasoa korkeammaksi tai tulla arvioiduksi liian alhaisiksi suhteessa palveluntuottajan tosiasiallisiin kustannuksiin, jolloin palvelun jatkuvuus on epävarmaa. Tällaisia tilanteita kohdataan silloin, kun esimerkiksi henkilökohtaista budjettia ei voida käyttää palvelujen järjestämistapana.

- Palveluasumisen kokonaisuuden arviointi asiakassetelin lähtökohdasta tulee varmistaa. Tähän kytkeytyy helposti myös lisämyynnin toive palveluntuottajan taholta.

- Kuntoutuspalveluiden huomioiminen osana terveydenhuollonpalveluja on osa-alue, jossa tultaneen runsaastikin käyttämään asiakasseteliä. Tässä on huomioitava kuntoutustarpeiden erilaisuudet.

- Apuvälinepalveluihin on varmistettava sisällytetyksi apuvälineen sovitusta, käytön ohjaus sekä huoltoon liittyvien matkakulujen korvattavuus.

- Asiakassetelillä tuotettavien palveluiden laadun varmistus sekä korvaustasojen seuranta.

- Kannustinkorvauksen tosiasiallinen tarkoitus palvelun laadun varmistajana jää epäselväksi.

- Tulevien pilottien on tärkeä vastata suunnitteilla olevaa toimintamallia mahdollisimman identtisesti, jotta tulokset antavat mahdollisimman oikean kuvan järjestämistavan sopivuudesta erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

-Valtakunnallisten ohjeistusten yhteydessä välttämätöntä kuulla palvelunkäyttäjät ryhmiä vähintäänkin heitä edustavien järjestöjen välityksellä. Erityinen velvoite tähän on vammaisten kansalaisten osallistamisen osalta

	<p>YK:n vammaisyleissopimuksessa, mikä edellyttää vammaisten ja heitä edustavien tahojen kuulemista heitä koskevien palveluiden järjestämisessä. Velvoite on vahvempi kuin muiden asiakasryhmien kohdalla.</p>
<b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b>	<p>Invalidiliitto näkee tärkeänä, ettei asiakasseteli järjestämistapa sulje pois järjestöjen pitkäaikaiseen kokemukseen pohjautuvaa palvelutuotantoa.</p>
<b>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</b>	<div data-bbox="855 499 1032 557" data-label="Text"><p>No answers</p></div>