

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

29.11.2018, 12:17 - 29.11.2018, 15:20

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Keski-Suomen yrittäjät ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Veli Puttonen</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>veli.puttonen@yrittajat.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0500646793</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Keski-Suomen yrittäjät ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Veli Puttonen	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	veli.puttonen@yrittajat.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0500646793
Vastaajatahon virallinen nimi	Keski-Suomen yrittäjät ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Veli Puttonen								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	veli.puttonen@yrittajat.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0500646793								
2. Onko vastaaja	järjestö								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Siltä osin asia on selkeä, että palveluntuottaja ei voi periä lisämaksua asiakkaalta. Käytännön vaihtaminen palvelusetelistä asiakasseteliksi aiheuttaa muutosvaiheen ongelmia asiakkaalle ja palveluntuottajalle. Nykyinen tapa laskea palvelusetelinhintaa on kunnissa hyvin kirjava. Kunnat ja kuntayhtymät laskevat oman toiminnan kustannuksia vaihtelevilla tavoilla. Kustannusten laskentaperiaatteet eivät läheskään aina ole julkisia.</p> <p>Asiakassetelikustannusten laskenta pitää olla avointa ja läpinäkyvää. Kunnan/maakunnan kustannusten laskenta poikkeaa monelta osin. Keskeisiä kustannuksiin vaikuttavia tekijöitä on arvonlisäveron laskenta/hyvitykset. Kunta voi vähentää alv:n, mutta yritys ei. Asiakassetelin arvon laskennan oikeellisuus korostuu, kun muuta maksua ei voi asiakkaalta periä.</p> <p>Tärkeäksi tekijäksi asiakassetelin arvon määrittelyssä muodostavat hoitojen sisältö, asiakkaan tuentarve, hoitojen pituudet ja välillisen työn määrä. Kaikki em tekijät tulee ottaa huomioon, jonka seurauksena ei ns. yleistä ja yhtä asiakassetelihintaa voi määrittää. Eli tarvitaan ns. portaittaista</p>								

hinnoittelua esim tuen määrään perustuen. Myös asiakaseteleiden määrään ei jostain syystä raportissa oteta kantaa. Entä jos tilanteet muuttuvat ja asiakas tarvitsee vähemmän tai enemmän tukea? Asiakaseteleiden määrittely tulee tehdä yhdessä palveluntuottajien, järjestäjän sekä alan asiantuntijoiden kanssa.

Nykyisin myös lupavaatimukset tilojen ja henkilöstömitoituksen suhteen voivat olla eriävät kunnallisessa ja yksityisessä palvelutuotannossa.

5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?

ei pääosin

6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

Toki arvonmäärityksiä ja sisältökuvauksia on syytä hyödyntää, mutta suoraan niitä ei voi käyttää. Palveluprosessit ja sisällöt sekä hinnoitteluperiaatteet tulee tarkistaa kaikki.

Palveluseteleihin laaditut sisältö- ja prosessikuvaukset ovat todennäköisesti maakuntaudistuksen ja järjestämissuunnitelmien laadinnan yhteydessä muuttumassa, jolloin hinnan tarkistukset ovat lähes joka tasolla välttämättömiä. Jossain tapauksissa voi olla jopa eduksi, että arvon määrittely tehdään ns "puhtaalta pöydältä". Myös alueelliset eroavaisuudet tulee ottaa arvon määrittelyssä huomioon (olosuhdelisät). Maakunnat ja alueet voivat poiketa oleellisesti toisistaan. Arvon määrittely, joka toimii jossain hyvin ei saata toimia toisaalla. Asiakaseteleihin on jatkuvasti tullut uusia kustannuseriä esim. lääkäripalvelut, apulaitteet, henkilöstön osaaminen, ict jne. Nämäkin on arvonmäärityksessä huomioitava.

Arvonmääritykseen tulee ottaa mukaan asiantuntijoita, jotka tuntevat yksityisen ja julkisen kustannusrakenteen.

Tärkeää määrittelytyössä on tietää asiakkaan todellinen tuentarve, jonka pohjalta arvonmäärittely lähtee liikkeelle. Myös kaikkien kustannustekijöiden laskenta ja määrittely on tärkeää.

Asiakasseteli ei muutenkaan saa olla täydentävä palvelu, koska satunnainen palvelu

	<p>lisää palvelutuottajan kustannuksia. Eli käyttöasteella ainakin palveluasumisessa on asiakassetelin arvoon iso merkitys.</p>
<p>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p>	<p>Järjestäjän ja maakunnan oman palvelutuotannon selkeästi erottaminen välttämätöntä.</p> <p>Palveluntuottajaksi hyväksymiskriteerit tulee olla selkeät. Toimiminen verkostona tulee sallia.</p> <p>Sote-keskuksessa usein havaitaan palvelutarve, mutta se ei toivottavasti voi asiakaseteleitä myöntää ainakaan itselleen.</p> <p>Asiakassetelin myöntämisprosessi täytyy olla yksinkertainen, puolueeton ja luotettava.</p> <p>Maakunnan liikelaitos (toivottavasti järjestäjä) tekee palvelutarpeen määrittämisen. Määrittämisprosessissa tulee olla mukana myös taho joka tuntee asiakkaan oikean tuentarpeen. Tällöin tulee tiedon antajana olla mukana tarvittaessa myös palveluntuottaja. Tuentarpeen määrittämisen yhteydessä tulee tunnistaa myös puitteet johon palvelua annetaan, työn kokonaismäärä sekä muun verkoston esimerkiksi omaishoitajan osallistuminen tuentamiseksi.</p> <p>Palvelu ei myöskään saa olla byrokraattista missään prosessin eri vaiheissa kenenkään osallistujan näkökulmasta. Asiakkaalla on harvoin vertailutietoa muista toimijoista, jolloin hän ei tiedä hoidetaanko häntä optimaalisesti.</p> <p>Palvelun markkinointiin ja viestittämiseen tulee laatia tarkat ohjeet ja käytännöt.</p> <p>Asiakkaan tulee tiedostaa myös se mitä palveluja asiakasseteli sisältää (palvelut ja työmäärä).</p> <p>Palvelun laadun mittaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota sen luotettavuuteen ja mittaamistapoihin.</p>
<p>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset</p>	<p>ei pääosin</p>

toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

Avoin vuoropuhelu ja keskustelu kehittämisestä on tosi tärkeää. Se pitäisi olla vuorovaikutteista molempiin suuntiin. Vuoropuhelu on maakunnissa yrittäjien ja palveluntuottajien välillä jäänyt kokemuspohjaisesti vähäiseksi esimerkiksi Pohjois-Karjalassa. Keski-Suomessa on tilanne kuitenkin muuta Suomea perempi.

Myös kustannukset, kustannustekijät ja asiakasetelien hintojen laskentaperusteet pitäisi voida määrittää yhdessä osapuolten välillä avoimin kalkyylein. Asumispalveluissa tulee selkeästi erottaa toiminnan kustannustekijät omikseen (asuminen, ateriat ja hoiva) ja analysoida kustannuksia siltä pohjalta laskentaan. Hinnoittelussa olisi järkevää käyttää puolueettomia tahoja tekemään hintalaskelmia.

Asiakassetelipalveluita tulisi laatia mahdollisimman moneen palveluun ennakkoluulottomasti

Asiakaseteleiden sähköiset järjestelmät eivät saa tuoda merkittäviä lisäkustannuksia millekään toimijalle.

Olosuhdelisät hyvin ja oikein määritettynä on tärkeä lisä hinnoittelussa.

Kannustinpalkkiomallin mittarit tulee olla erityisen luotettavia. Esitetyt mittarit eivät kaikki luotettavia todennäköisesti ole ja niiden ylläpitäminen on työllistävää. Kannustinpalkkion suuruus jäänee marginaaliseksi suhteessa siitä aiheutuviin kustannuksiin.

Kannustinpalkkiomalleja suosittelimme kehitettäväksi myöhemmin. Mittareita sen sijaan tulee kehittää jo nyt. Terveystieteiden puolella mittaaminen on helpompaa.

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

ei pääosin

12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11

Asiakassetelit turvaavat pienten yritysten mahdollisuudet jatkaa palveluntuottajina. Tämä mahdollistaa joustavasti myös uusien yritysten tulon markkinoille. Mikäli tuottajakorvaukset ovat realistiset, ne

	<p>varmistavat pienten yritysten toiminnan markkinoilla. Tällä hetkellä määritetyt kattohinnat kilpailutuksissa ei mahdollista pienten yritysten taloudellista toimintaa läheskään aina.</p> <p>Asiakkaan tuentarpeen muuttuminen tulee huomioida hinnoittelussa ja asiakassetelimalleissa.</p> <p>Kun tuottajakorvaukset määritetään oikein, ne ovat toteuttamiskelpoisia kaikkien toimijoiden näkökulmasta. Näin varmistetaan osaltaan myös palvelun laatu.</p>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Olosuhteisiin vaikuttavat tekijät tulee määrittää tarkasti. Esimerkiksi kotihoidossa asiakkaan sijainti saattaa aiheuttaa 30-60 km tai 20 km siirtymän. Olosuhdelisää voisi maksaa myös asiakkaan kotiolosuhteista. Nämä tekijät tulee huomioida tarkoin hinnoittelussa. Olosuhde tekijät voisivat olla myös asiakaskohtaisia.
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	<p>Sosiaalialan palveluissa kannustimien mittaaminen vaikeaa. Terveystieteiden palveluissa löytyy luotettavampia mittareita.</p> <p>Kannustinpalkkiot voi johtaa "kikkailuihin". Esimerkiksi, jos mittarina on päivystyskäynnit, asiakasta ohjata palveluun vaikka tarve olisi ilmeinen. Kotihoidossa voidaan pitää asiakasta, jolle koti ei ole enää turvallinen tai taloudellinen paikka. Kotihoidossa ja palveluasumisessa asiakkaan tuentarve on pääsääntöisesti aleneva eikä se riipu palvelu laadusta/vaikuttavuudesta.</p>
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä pääosin
18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17	Asiakassetelipalveluilla turvataan palvelujen saanti ja ketteryys maakunnassa. Toivottavasti sitä ei rajoiteta momenttisisidonnaisuudella eli laitetaan vuosibudjetti käytettävälle asiakaseteleille. Tämä rajoittaa tällä hetkellä palvelusetelien käyttöä kunnissa.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Hinnoitteluperiaatteet kustannustasolla, hoitoprosessien sisältö, tuentarpeen mittarit, asiakkaiden hoitoisuus, asiakassetelien myöntämisprosessi ja roolit maakunnassa, palveluohjauksen toteuttaminen käytännössä, asiakasmaksuperiaatteet (palveluasuminen), resurssivaatimukset (henkilöstö, laitteet ja tilat), tukipalvelujen organisointi (lääkäri, suunterveys, sairaala,..), mitä palveluja palveluntuottaja voi tuottaa lisäpalveluna asiakkaalle, asiakaseteleiden hinnantarkastusmenettely, tietojärjestelmät ja niistä aiheutuvat kustannukset, muutokset lupakäytännössä, tieto maakunnan mahdollisuuksista itse vaikuttaa asiakassetelijärjestelmiin, tieto kuinka paljon ja mihin palveluihin asiakaseteleitä ei voi käyttää, kuinka huomioidaan asiakassetelin hinnassa asiakkaiden kuntoutuspalvelujen ja muiden lisäpalvelujen vaatimukset, asiakkaan itsemääräämisoikeuden turvaaminen asiakassetelimalleissa, reklamaatiokäytännöt, laadunvalvonta käytännössä

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Raportti aika yleisellä tasolla laadittu. Käsitteet monille outoja. Raportin lausemuotoilut eivät olleet yrittäjiä aina kannustavia.

Raportin pohjalta on mahdollista käynnistää tarkempi keskustelu ja kehitystyö. Kehitystyöhön tulisi osallistua kaikkia osapuolet ja toimijat itse tai edustuksellisesti

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

Prosessien ja tehtävien kuvaus ennen hinnoittelua.
Hinnoittelut tehdään avoimesti hyödyntäen julkisten ja yksityisten toimijoiden kustannuksia/kustannusrakenteita.
Kannustepalkkioita ei oteta alkuvaiheessa käyttöön.

Palveluohjauksesta malli, jossa näkyy puolueettomuus

Portaittaisten hinnoittelumallien käyttö