

# Asiakasetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

23.11.2018, 06:01 - 30.11.2018, 15:25

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Kehitysvammaisten Palvelusäätiö sr</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Petteri Kukkanieniemi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>petteri.kukkanieniemi@kvps.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0405404403</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Kehitysvammaisten Palvelusäätiö sr	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Petteri Kukkanieniemi	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	petteri.kukkanieniemi@kvps.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0405404403
Vastaajatahon virallinen nimi	Kehitysvammaisten Palvelusäätiö sr								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Petteri Kukkanieniemi								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	petteri.kukkanieniemi@kvps.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0405404403								
<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 pääosin								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>								
<b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>	ei kantaa								
<b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>								
<b>7. Onko asiakasetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b>	kyllä pääosin								
<b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b>	<p>ASIAKKAAN ROOLI KÄYTTÖÖNOTTOPROSESSISSA</p> <p>Asiakasetelin käyttöönoton prosessi on rajautunut raportissa palveluntuottajien ja maakunnan liikelaitoksen välille. Asiakkaiden rooli prosessin eri vaiheissa näyttäytyy heikkona tai sitä ei ole esitetty lainkaan. Jos päämääränä on ihmisten valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääminen oman tuen toteutuksessa, ei tämä voi toteutua pelkällä</p>								

maakuntien ja palveluntuottajien välillä käytävällä jatkuvalla vuoropuhelulla palveluiden järjestämisen järjestelyistä. Asiakkaiden osallistuminen käyttöönoton suunnitteluun on mahdollisuus paremmin kohdistuviin palveluihin ja sen kautta kustannusvaikuttavampaan toiminnan tapaan.

Kehitysvammaisten Palvelusäätiö jakaa Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n lausuntopalautteen huomion, että asiakkaat ovat itse palvelutarpeensa parhaita asiantuntijoita, jonka vuoksi heitä on ehdottoman tärkeää kuulla ja tarvittaessa heitä edustavia järjestöjä jo asiakassetelin käyttöönottoa suunniteltaessa ja palvelutarpeita kartoittaessa. Huomio on tärkeä, kuten myös edellytys ottaa kolmas sektori mukaan kaikkien maakuntien suunnitteluprosesseihin mukaan. Asiakkaan ja järjestötoimijoiden osallistumisen ei tule olla sattumanvaraisen ”mahdollisesti syntyvän yhteistyön” tai ”voidaan ottaa mukaan” mukaisen hyvän tahdon varassa, vaan kokemusasiantuntijuuden arvo on tunnustettava ja kehittäjäkumppanuutta tietoisesti johdettava.

#### ASIAKASSETELIN ARVON MÄÄRITTÄMISEN VAIHEET

Asiakassetelin arvonmäärityksessä on suuria riskejä asiakkaan kannalta. Asiakaseteleitä käyttävien asiakasryhmien välillä palvelutarpeet vaihtelevat paljon, samoin käyttäjäryhmien sisällä erot ovat suuria. Palvelutarpeet ovat yksilöllisiä jonka vuoksi yleispätevien arvojen määrittäminen kaavamaisella tavalla on erittäin vaikeaa.

Asiakassetelin arvoa tulee voida yksilöllisesti säädellä siten, että palvelusetelillä voidaan tosiasiallisesti toteuttaa se palvelu, joka asiakkaalle on palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa ja yksilökohtaisessa hallintopäätöksessä tarpeelliseksi katsottu. Esimerkiksi asumispalvelu on aina yksilökohtaista, suhteessa yksilön tarpeisiin ja elämäntilanteisiin sekä sosiaalisiin suhteisiin.

Raportissa varoitetaan asettamasta asiakaseteleiden alarajaa liian matalalle ja varmasti maakunnan liikelaitokselle houkutus alhaisen arvon asettamiselle on suuri. Huolta kevennetään markkinamekanismien toiminnalla; ne huolehtivat ettei kilpailua synny jos arvo on matala. Tähän mennessä on kuitenkin jo nähty aggressiivisten kilpailutusten lopputulos, joissa

esimerkiksi asumispalveluita ja henkilökohtaisen avun palveluita ostetaan ja tarjotaan alihintaan. Suurimpien palveluntuottajien rahoituspuskurit heikentävät terveen kilpailun syntymisen, jolloin pienemmät toimijat raivataan kentältä pois. Tarjontaa on, mutta laadun ja aidosti kestävä pohjan kustannuksella. Tämän vuoksi asiakassetelin arvon alaraja on harkittava hyvin tarkkaan.

#### TUOTANTOKUSTANNUSTEN MÄÄRITTÄMINEN

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry huomioi myös lausuntopalautteessaan, että tuotantokustannusten määrittämisen ylhäältä alas ja niiden keskiarvoistamisen johtaa helposti siihen, että kaikkein eniten apua ja tukea tarvitsevat tai erityistä kalliimpaa palvelua tarvitsevat henkilöt eivät voi saada asiakassetelillä tarvitsemaansa apua ja tukea. Huomioitavaa on, ettei tällöin tarjottavana ratkaisuna voida yksioikoisesti pitää henkilökohtaista budjettia, sillä myös asiakastelien tulee lähtökohtaisesti olla mahdollisia käyttää mahdollisimman monelle paljon tukea tarvitsevalle henkilölle. Ratkaisun (henkilökohtaisen budjetin) pohja katoaa myös täysin ja ihmisen oikeus saada tarvitsemaansa tukea ja apua, jos henkilökohtaisen budjetin arvo määritellään väärin näiden asiakassetelien keskiarvojen perusteella. Tämä uhka on todellinen, sillä henkilökohtaisen budjetointi on joissain yhteyksissä todettu väärin olevan 'nippu palveluseteleitä'.

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

kyllä pääosin

**10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9**

Tärkeänä voi pitää palvelusetelin arvon muodostumista peruskorvauksen lisäksi myös olosuhdekorvauksista ja kannustinpalkkioista. Tärkeää on tällöin huomioida mm. palveluiden tuottamisen erityiset edellytykset kuten esimerkiksi erityisosaamisen tarve. Kannustimien kriteereissä asiakkaiden kokemus laadusta tulee olla keskeisessä asemassa.

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

ei kantaa

**12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11**

No answers

<b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	ei kantaa
<b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b>	<div data-bbox="879 219 1054 277" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">No answers</div>
<b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	ei kantaa
<b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b>	<div data-bbox="879 477 1054 535" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">No answers</div>
<b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b>	kyllä pääosin
<b>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</b>	<div data-bbox="879 730 1054 788" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">No answers</div>
<b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b>	<p>Lisää ohjeistusta tarvittaisiin erityisesti asiakkaan aseman vahvistamiseen koko prosessissa alusta loppuun. Ohjeistusta pitää lisätä myös siitä, kuinka sellaisia asiakkaita joilla on ymmärryksen ongelmia, tulee tukea prosessin eri vaiheissa.</p>
<b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b>	<p>Asiakkaan asema on aivan liian heikko raportissa. Asiakassetelin arvoa tulee voida yksilöllisesti säädellä siten, että palvelusetelillä voidaan tosiasiallisesti toteuttaa se palvelu, joka asiakkaalle on palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa ja yksilökohtaisessa hallintopäätöksessä tarpeelliseksi katsottu.</p>
<b>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</b>	<div data-bbox="879 1514 1054 1572" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">No answers</div>