

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

30.11.2018, 00:38 - 30.11.2018, 01:32

1. Vastaajan tiedot	Vastaajatahon virallinen nimi	Kuntoutuksen toimialayhdistys ry
	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Jarno Talvitie
	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	jarno.talvitie@hyvinvointiala.fi
	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	050 569 5755
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	Ovat ymmärrettäviä. Jopa siinä määrin ymmärrettäviä, että voi kysyä, onko palveluseleitä tarpeellista nostaa lainkaan tässä määrin tähän ohjeeseen. Jos tällä ohjeella on tarkoitus ohjeistaa järjestäjiä käynnistyvien pilottien osalta, niin palvelusetelikoelujen ja pilottien erojen selvittämisen näkökulmasta tämä ajanee asiansa.	
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	ei pääosin	
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Nämä kaksi palvelujen järjestämisen välinettä eroavat juuri arvonmäärityksen osalta siinä määrin toisistaan, että aikaisempia palveluseleistä saatuja kokemuksia voi hyödyntää varsin rajallisesti. Asiakassetelin arvonmäärittämisen lähtökohtana ovat maakunnan (lue liikelaitoksen) oman tuotannon kustannukset. Asiakassetelin arvo ei lähtökohtaisesti saa ylittää liikelaitoksen omaa tuotantokustannusta. Palvelusetelien arvonmäärityksessä järjestäjien ei ole tarvinnut tuntea omia tuotantokustannuksia, eikä niiden ole tarvinnut huomioida oman tuotannon kustannuksia	

palvelusetelien arvoa määriteltäessä. Kaikkinensa järjestäjät voivat räätälöidä palveluseteleitä joustavammin tilanteeseen sopivaksi kuin asiakaseteleitä.

Hyödyntämisen mahdollisuudet riippuvat toki siitä, missä määrin järjestäjällä on kokemuksia palvelusetelien hyödyntämisestä ja millä tavoin järjestäjä on palvelusetelien arvonmäärittystä toteuttanut. Paljon riippuu myös siitä, millaisissa palveluissa palvelusetelit ovat olleet käytössä. Kuten ohjeluonnoksesta hyvin tulee esille, palveluseteleitä on käytetty ensisijaisesti sosiaalipalveluissa. Terveyspalveluissa on iso joukko palveluja, joissa palveluseteleistä ei ole kokemuksia lainkaan tai kokemusta on hyvin rajallisesti. Kuntoutuspalvelut kuuluvat tähän osaan terveyspalveluja.

Kaiken kaikkiaan kiinnostus palveluseteleitä kohtaan on ollut laimeaa kuluneiden noin kymmenen vuoden aikana. Kansallisella tasolla meillä ei ole ollut halua selvittää tai edistää palvelusetelien hyödyntämistä kuntien vastuulla olevissa palveluissa. Tiedontuotanto on ollut tasolla ”kuinka paljon palveluseteleitä käytetään ja missä palveluissa”.

Loppuun voi todeta kuitenkin sen, että jos jossain on toteutettu mallikas prosessi palvelusetelin arvon määrittämiseksi, niin tämä kokemus kannattaa jakaa muille tässä ohjeessa case-esimerkin muodossa. Yhtä lailla kapeampia onnistuneita esimerkkejä vaikkapa toimivasta vuoropuhelusta tuottajien kanssa kannattaa tuoda ohjeeseen ja tukea näin asiakasetelien arvon määrittämisen prosesseja. Ja vaikka valinnanvapauslakiluonnokseen onkin kirjattuna ainakin toistaiseksi asiakaseteli ja hebutuottajille vaatimus kustannusrakenteen avaamisesta maakunnalle ja maakunnan liikelaitokselle, on ohjeessa perusteltua tuoda esille ennen muuta asiaan liittyvää ongelmatiikkaa, eikä ohjata toimimaan tämän suuntaisesti.

7. Onko asiakasetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?

ei pääosin

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

Valmisteilla oleva lainsäädäntö ei tue selkeää asiakasetelien käyttöönottoa. Aivan perustavaa laatua oleva ongelma syntyy siitä, että palvelujen järjestäminen ja tuottaminen sekoittuvat jo lainsäädäntötasolla. Tämä tulee näkymään epäselvänä roolijakona, epäselvinä vastuukysymyksinä sekä kokonaisuuden kannalta epäedullisina toteutuksina ja ratkaisuina maakuntatasolla. Tästä seuraa selviä ongelmia ja epäselvyyttä ohjeiden kirjoittamiseen mm.

asiakassetelipalvelujen käyttöönoton prosessin osalta.

Valtionhallinnon pyrkiessä helpottamaan ja edistämään maakuntamalliin siirtymistä erilaisilla ohjeilla, on selvää, että ohjeita valmisteltaessa täytyy huomioida tuleva lainsäädäntö. Ohjeissa voidaan ja tulee kuitenkin nostaa esille selviä ongelmakohtia ja toisaalta pyrkiä ohjeistamaan tulevia maakuntia toimimaan kokonaisuuden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla.

Kuvaus asiakassetelin käyttöönoton prosista paljastaa hyvin selvästi maakunnan (järjestäjä) ja maakunnan liikelaitoksen (järjestäjä ja tuottaja) roolijakojen epäselvyydet. Maakunnan liikelaitokselle, jonka tulisi olla vain palvelujen tuottaja, esitetään monia sellaisia järjestämiseen liittyviä tehtäviä, joiden toteuttamisen tulee olla yksinomaan maakunnan vastuulla.

Ohje tulisi kirjoittaa siten kuin lainvalmistelun yhteydessä annetaan ymmärtää eli järjestämisen ja tuottamisen tehtävät erotetaan toisistaan.

Lausuttavana olevassa ohjelunonnoksessa liikelaitos asetetaan valinnanvapauslakiesityksen ongelmia mukaillen varsin erikoiseen toimeenpanijan rooliin, jolla on järjestäjän ja tuottajan tehtäviä. Ohjeessa ei tule vahvistaa yhden tuottajan eli maakunnan liikelaitoksen roolia palvelujen järjestäjänä. Tilanne, jossa yksi tuottajista eli maakunnan liikelaitos toteuttaa käytännössä järjestäjän tehtäviä määritellesään palveluiden sisältöjä sekä muiden tuottajien korvauksia, maksaessaan asiakassetelituottajien korvaukset, valvoessaan kilpailijoitaan sekä ilmoittaessaan maakunnalle muiden tuottajien mahdollisista virheistä, ei ole tavoiteltava.

Tämä ohjeen keskeinen tehtävä on ohjata tulevia palvelujen järjestäjiä toteuttamaan järjestämisvastuutaan ja tässä tapauksessa asiakassetelin arvon määrittystä parhaalla mahdollisella tavalla. Vaikka laki sanoisi esimerkiksi järjestämisen ja tuottamisen erottamisesta mitä, on maakunnissa mahdollista toimia rationaalisesti ja kokonaisuuden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Kuntayhtymät palvelujen järjestäjinä ja tuottajina ovat tästä hyvä esimerkki. Lakiin kirjoitettuna tämän kaltaiset kuntayhtymät ovat perustuslain näkökulmasta ongelmallisia. Vapaaehtoisesti kunnat voivat näitä yhtymiä perustaa ja ovat perustaneetkin.

Ohjeen kappaletta viisi tulee muokata siten, että maakunnalla on selkeästi palvelujen järjestämisen tehtävät ja maakunnan liikelaitos on yksi tuottajista. Tämä on erityisen tärkeää ainakin niissä palveluissa, joissa hyödynnetään markkinaehtoista toimintatapaa kuten asiakaseteleitä tai edes

	mietitään asiakassetelien käyttöönottoa.
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	ei pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	<p>Ohjeluonnoksessa ja sen kuvituksessa (sivu 20) lähdetään siitä, että maakunnan liikelaitoksen tuottamana palvelu maksaa tietyn kustannuksen. Liikelaitoksen kustannusta ei kuitenkaan esitetä asiakassetelin arvoksi. Lähtökohtana on, että asiakassetelin arvo asetetaan alemmalle tasolle kuin mitä on liikelaitoksen tuotantokustannus. Näin ollen asiakassetelin arvon määrittämisen lähtökohtainen ajatus on, että tällä hetkellä, mutta myös tulevaisuudessa kuntasektorin tuotantokustannuksissa on ilmaa ja palveluja voitaisiin tai tulisi pystyä tuottamaan kustannustehokkaammin. Tai ainakin joku toinen tuottaja pystyy.</p> <p>Samalla tehdään näkyväksi yksi selkeä ongelma, joka on seurausta siitä, järjestämistä ja tuottamista ei eroteta toisistaan. Maakuntien omaa tuotantoa eli liikelaitosten tuotantoa suositaan, eivätkä vaatimukset ole samat kuin esimerkiksi asiakaseteleillä järjestetyissä palveluissa. Korvauksen, laadun ja tuottavuuden välisen suhteen seurannan ei tulisi ulottua yksin yksityisiin toimijoihin. Millään tavalla ei voi perustella sitä, että liikelaitoksen osalta näitä asioita ei seurattaisi. Näin tulee toimia aina, olipa palvelujärjestelmään sisäänrakennettuna valinnanvapautta ja kilpailua tai ei.</p> <p>Tasapuolinen korvaus julkisen ja yksityisen välillä on kilpailuneutraliteetin peruslähtökohta. Kilpailuneutraliteetti tarkoittaa nimenomaan julkisen ja yksityisen toimijan välistä kilpailuympäristön tasapuolisuutta. Liikelaitoksella on tehtäviä, joita ei ole yksityisellä palveluntuottajalla. Näistä tehtävistä ja niiden kustannuksista tulee olla selvillä. Niitä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista eikä perusteltua ottaa mukaan tähän vertailuun.</p> <p>Julkisten varojen käytön tulee aina olla mahdollisimman tehokasta. Tasapuolinen korvaus turvaa myös asiakkaan valinnanvapauden toteutumista. Asiakassetelien arvon määrittämisen ensisijainen lähtökohta tulee olla liikelaitoksen oman tuotannon hinnat.</p> <p>Raportin kuvassa viisi sivulla 20 kuvattu asiakassetelin arvon määrittämisen prosessi on lähtökohtana ja yleisenä ohjenuorana hyvä. Olennaista on, että sivun 20 kummassakaan kuvassa ei mainita sanaa "kustannukset" vaan puhutaan aivan oikein hinnoista ja maksettavasta</p>

korvauksesta.
Raportin kappaleessa 6 käsitellään vaikuttavuutta tavoitteena ja asiakassetelin korvauksen perusteena. Lähtökohtaisesti vaikuttavuus korvausten yhtenä perusteena on positiivinen asia. Koska asia on kuitenkin monella tapaa monimutkainen ja olemme asiaan suhteen pääosin vielä alkuvaiheessa, kannatamme sitä, että nyt tulee panostaa vaikuttavuuden mittareiden kehittämiseen. Kuntoutuspalvelut ovat hyvä esimerkki palvelujärjestelmän eri osissa toteutuvista moninaisten palvelujen joukosta, joissa vaikuttavuuden mittarit ovat vielä kehittymättömiä. Liikkeelle on lähdettävä peruskorvauksesta, eikä vaikuttavuuden mittareille tule antaa vielä painoarvoa korvausten arvoa määriteltäessä. Tarpeen mukaan peruskorvaukseen on perusteltua liittää olosuhdekorvauksen osa.

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

ei

12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11

Maakuntien liikelaitokset ovat palvelujen tuottajia. Niiden ei tule maksaa tuottajakorvauksia. Tuottajakorvausten tulee olla kokonaisuutena toteuttamiskelpoisia palvelujen järjestäjille eli maakunnille, ei maakuntien liikelaitoksille. Ohjeluonnoksen sivulla 29 kuvattu kolmen komponentin korvausmalli on hyvä lähtökohta hahmottaa tuottajan saaman korvauksen rakentumista. Olennainen asia kyseisellä sivulla on maininta siitä, että alkuvaiheessa korvauksen tulee koostua pelkästään peruskorvauksesta. Tarvittaessa sitä voi ja pitääkin täydentää olosuhdekorvauksella. Lähivuosien ehdottomasti keskeisin asia on maakuntien oman eli käytännössä liikelaitosten tuotannon läpinäkyvyyden parantaminen. Liikelaitokset tulevat tuottamaan verovarjoilla ja lain suomin oikeuksin itseoikeudella valtavan määrän palveluja. Etuoikeudet, volyymit ja toiminnan merkitys ovat siinä mittaluokassa, että liikelaitosten itse tuottamat palvelut järjestäjien pitää tuntea läpikotaisin. Se, että toiminta on julkisen sektorin itse harjoittamaa ei tarkoita, että kaikki on automaattisesti kunnossa (kustannustehokasta, laadukasta, asiakaslähtöistä, jne.). Liikelaitosten tuotannon osalta järjestäjillä pitää olla saatavilla tuotettujen palvelujen kustannusrakenne sekä tarpeelliset tiedot tuotettujen palvelujen tuloksellisuudesta. Vain näin mahdollistetaan palvelujen tuottamisen organisointi parhaalla mahdollisella tavalla.

	<p>Siinä vaiheessa, kun pääjärjestelmän toiminta tunnetaan riittävän hyvin, on olemassa tarpeelliset edellytykset mm. palvelujen tuotteistamiseen ja asiakasetelin arvon määrittämiseen. Tämä asia mainitaan ainakin ohjeluonnoksen sivulla 13 sekä kohdassa 5.3.2., mutta kaiken kaikkiaan liikelaitosten kustannusten tuntemisen merkitystä tulisi painottaa läpi ohjeluonnoksen. Nyt asian käsittely jää liian pintapuoliselle huomiolle ja sekoittuu muihin asioihin. Ohjeluonnoksessa tulee tarkentaa myös sitä, että liikelaitoksen on tunnistettava kustannuksistaan se osa, joka vastaa sitä kokonaisuutta, jota yksityisiltä vaaditaan asiakasetelillä tuotettavaksi. On kerrottava selkeästi, miksi ja mitä kustannuksista on erotettava vertailtavaksi kustannukseksi. Myös esimerkiksi kansallisesti yhtenäisesti määriteltyjen tilikarttojen käyttöön ottamisesta ja kyseisistä tilikartoista ylipäätään tulisi kertoa tarkemmin. Keskeistä on painottaa, että yksityisten tuottajien kustannusrakennetta ei tule tuntea. Järjestäjälle olennaiset tiedot liittyvät hintaan, sopimuksen mukaiseen tuottamiseen ja esimerkiksi tuotettujen palvelujen laatuun. Tuottajakorvaukset ovat kokonaisuutena toimivia, kun alueen palveluntuottajat lähtevät mukaan tuottamaan asiakasetelipalveluja, alueelle tulee ja/tai syntyy uusia palveluntuottajia, tuottamista ja sen tapoja pystytään kehittämään, järjestäjän keskeiset tavoitteet täyttyvät, järjestäjän vastuulle osoitettuja yhteisiä varoja käytetään tuloksellisesti ja alueen ihmiset saavat tarvitsemiaan palveluja.</p>
<p>13. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Olosuhdekorvauksia tarvitaan ja niitä on tärkeä käsitellä myös tässä ohjeessa.</p>
<p>15. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Lähtökohtaisesti vaikuttavuus korvausten yhtenä perusteena on positiivinen asia. Koska asia on kuitenkin monella tapaa monimutkainen ja olemme asiaan suhteen Suomessa vielä pääosin alkuvaiheessa, kannatamme sitä, että ensivaiheessa tulee panostaa vaikuttavuuden mittareiden kehittämiseen. Esimerkiksi kuntoutuspalveluiden osalta mittarit eivät ole vielä vaadittavalla tasolla ja etenkin avoterapiapalveluissa mittarit ovat kehittymättömiä. Saatetaan mittarit yhdessä toimivaksi ennen kuin</p>

	<p>siirrytään vaikuttavuuteen perustuvan kannustinpalkkion maksamiseen. Ensivaiheessa asiakassetelin arvoa määritettäessä tulee huomion olla peruskorvauksessa ja tarpeen mukaan peruskorvauksen ja olosuhdekorvauksen yhdistelmässä.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>No answers</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Riippuu siitä, millaisista tavoitteista on kyse. Kun kyse on vaikkapa riittävän tuottajaverkon varmistamisesta alueelle ja valinnanvapauden mahdollistamisesta, vaikuttavien palvelukokonaisuuksien toteuttamisesta, toimintaansa kehittävästä palveluntuottajista tai palveluihin käytettyjen kustannusten hallinnasta, on tuottajakorvauksilla näihin selvä kytkös. Selvä ongelma syntyy kuitenkin siinä, että maakunta (eli järjestäjä) ei määrittele asiakassetelin arvoa, ja näin pääsee suoraan vaikuttamaan asettamiensa tavoitteiden täyttymiseen. Maakunnan valta tässä asiassa on annettu yhdelle palveluntuottajista, eli liikelaitokselle. On tunnistettava ja tunnustettava, että liikelaitokselle annetaan tässä asiassa järjestäjälle, eli maakunnalle kuuluvaa valtaa. Olennaista on kirjata asia ohjeeseen siten, tuottajakorvaus on yksi elementti kokonaisuudessa pyrittäessä tavoitteisiin. Aika näyttää, millaisia käytäntöjä maakuntiin syntyy ja miten arvonmääritystä pystytään hyödyntämään maakunnan toiminnalleen asettamien tavoitteiden tukena. Asiakassetelin arvon tulee olla oikeassa suhteessa etenkin vaadittavaan palvelun sisältöön ja muihin palvelutuotannolle asetettaviin vaatimuksiin.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>Ohjetta tulee täydentää tai siinä tulee vahvistaa seuraavia näkökulmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen erottamisen merkitys toimivan monituottajamallin edellytyksenä <ol style="list-style-type: none"> a. Mitkä tulee olla maakunnan (järjestäjä) ja liikelaitoksen (yksi palveluntuottajista) tosiasialliset roolit 2. Läpinäkyvyys ja vertailtavuus tietoon perustuvan sote-johtamisen avaimina <ol style="list-style-type: none"> a. Esimerkiksi palvelupaketit johtamisen välineinä 3. Toimivien markkinoiden luomisen ja ylläpitämisen periaatteet, kilpailutilanteen tunnistaminen sekä kilpailuneutraliteetin noudattamisen välttämättömyys 4. Liikelaitoksen oman tuotannon kustannusten

läpinäkyvyyden välttämättömyys

a. Asiakasetelien hinnoittelu edellyttää, että maakunnalla eli palvelujen järjestäjällä on tiedossa liikelaitoksen kustannukset asiakasetelillä järjestettäväksi otettavissa palveluissa

5. Asiakasetelillä tuotettavaksi otettavien palvelujen sisältöjen, vaatimusten ja asiakaseteli arvon merkitys pienempien tuottajien mahdollisuuksiin toimia palveluntuottajana

6. Ihmisen omien varojen käytön merkityksen esille tuominen ja mahdollistaminen

a. Asiakasetelin arvon on oltava sen suuruinen, että julkisesti määritelty palvelu on mahdollista saada sillä kokonaan. Oman rahan käytön mahdollisuuksia ja hyötyjä tulisi kuitenkin avata ohjeessa enemmän. Oman rahan käytön salliminen antaa ihmisille mahdollisuuden esimerkiksi yksilölähtöisempiin palveluihin. Sekä lisäpalvelujen ostamisessa, että samasta palvelusta enemmän maksamisessa on kyse ihmisen henkilökohtaisista päätöksistä omien varojensa käytössä. Tätä ei tule rajoittaa sääntelyllä. Tätä kohti pitää ohjata, ei pyrkiä rajoittamaan.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Asiakasetelit järjestäjän työkaluna:
Valinnanvapauslainsäädännössä mainitaan tietyt palvelut, joissa maakuntien tulee ottaa asiakasetelit käyttöön. Lisäksi yksityiskohtaisissa perusteluissa on mainittu, missä muissa palveluissa asiakaseteliä voi hyödyntää. Tämän listan lopussa mainitaan, että ”ja muissa vastaavissa palveluissa”. Ohjeen alkupuolella maakuntia tulisi ennen muuta kannustaa miettimään avoimin mielin järjestämistä ja niitä mahdollisuuksia, joita lainsäädäntö antaa ja pyrkiä tukemaan valinnanvapautta edistävien välineiden käyttöön ottoa. Valinnanvapauslakiluonnos tuo painokkaasti esille setelien käyttöä sosiaalipalveluissa ja siksi ohjeessa tulisi pyrkiä ohjaamaan setelien käyttöönottoa yhtä lailla myös terveystalvetuissa. Esimerkiksi kuntoutuspalvelut ovat hyvin tuotteistettavissa, niiden hinnoittelusta on pitkä kokemus, yksityisten palveluntuottajien verkosto on monipuolinen ja kattava sekä pääosaan kuntoutuspalveluista valinnanvapaus sopii erittäin hyvin.

Tavoitteet:

Tavoitteet otsakkeen alla tavoitteista kirjoitetaan ennen muuta asiakkaiden näkökulmasta. Tämä on tärkeää, mutta yhtä tärkeää on ymmärtää tavoitteet maakunnan eli järjestäjän näkökulmasta tai esimerkiksi monituottajamallista saatavien hyötyjen kuten kustannusten hallinnan näkökulmasta.

Ohjeluonnoksen sivun 13 lopussa puhutaan pääosin hyvin (pl. yksityisten tuottajien kustannusten selvittäminen) siitä, mitä toimiva kilpailu edellyttää. Listasta puuttuu kuitenkin kokonaan kaikkein tärkein eli kilpailuneutraliteetti. Toimintaympäristön epätasapuolisuus on mitä suurimmassa määrin kilpailun este.

Vaikuttavuuskriteerit:

Jossain kohdin ohjetta on tärkeä muistuttaa maakuntia ymmärtämään kustannusten tarkastelua ja toteutumista yli budjettikausien. Ollenkaan kaikissa palveluissa hyödyt eivät synny saman tien vaan hyötyjä pitää pystyä tarkastelemaan pidemmällä aikavälillä. Vaikuttavuuden todentaminen erityisesti pitkäkestoisissa kuntoutumisen prosesseissa on haastavaa ja vaatii mm. riittävän pitkän seuranta-ajan, riittävän tietopohjan kuntoutumisjaksojen/interventioiden jälkeiseen elämäntilanteen muutoksen seurantaan ja kehittyneet tietojärjestelmät.

Asiakassetelien ja valinnanmahdollisuuden laajentamisen hyötyjä:

Esimerkiksi kohta 4.1 on hyvä lukea, sillä silmällä vielä läpi, että onko asiakassetelin merkitys kuinka painokkaasti "vain" markkinoiden avaamisessa. Ainakin tässä osiossa olisi tärkeä tuoda esille ennen muuta niitä hyötyjä, joita seuraa, kun järjestäjällä on mm. mahdollisuus organisoida palveluja eri tavoin, antaa ihmisille mahdollisuus valita ja hakea tuotantoon tuloksellisuutta eri keinoin.

Asiakassetelin arvon määrittämisestä:

Ohjeeseen olisi hyvä lisätä myös seuraavaa järjestämiseen liittyvää näkökulmaa.

Asiakassetelillä annettavan palvelun sisältö, tuottajille asetettavat vaatimukset sekä setelin arvo kietoutuvat tiiviisti toisiinsa. Järjestäjältä vaaditaan osaamista myös siitä näkökulmasta, että palvelujen laatu säilyy asiakkaat huomioiden riittävänä ja tuottajiksi valikoituvat pystyvät tuottamaan palvelun vaaditulla tasolla.

Asiakassetelin arvon tulee määräytyä yksinomaan liikelaitoksen omien tuotantokustannusten mukaan, ja tätä tarkoitusta varten palvelujen tuotteistusta tulee tarkastella kokonaan uudelleen.

Nykymarkkinoihin vertaamisen ei tule olla lähtökohta lainkaan. Näin siksi, että etenkin monien terveydenhuollon palvelujen osalta "markkinat" ovat vielä varsin kehittymättömät. Niiden lähtökohtana ei ole ollut asiakkaiden valinnanvapaus vaan lähinnä hankintayksikköjen tarve pyrkiä tuottamaan palveluja mahdollisimman

edullisesti. Kilpailua on käyty julkisten hankintojen puitteissa hyvin painokkaasti hinnoilla. Tästä johtuen on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, että ns. nykymarkkina ja siellä toteutuvat hinnat eivät ole kokonaisuuden ja eri osapuolien näkökulmasta välttämättä lainkaan hyvä vertailukohta. Asiakassetelin arvoa määritettäessä on suuri vaara epäonnistua, jos järjestäjä kartoittaa vain viime aikoina toteutuneita hintoja. Järjestäjän tulee ymmärtää ja olla syvällisemmin tietoinen palvelujen sisällöistä ja vaatimuksista. Yhtä lailla järjestäjän tulee ymmärtää riittävässä määrin sen palveluille asettamien tavoitteiden ja vaatimusten kustannuksia. Tästä johtuen maakunnalla tulee olla riittävä tieto ja ymmärrys sen oman palvelutuotannon (lue liikelaitoksen) tuotantokustannuksista.

Tuotteistus:

Tuotteistuksen (5.3.1) osalta olisi hyvä tuoda esille myös sitä näkökulmaa, miten palveluissa varmistetaan riittävä yksilölähtöisyys. Liian yksityiskohtaiset ja tarkat määrittelyt pakottavat kaikki tuottajat samaan muottiin, mikä heikentää mahdollisuuksia huomioida asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Näin ollen innovaatiot eivät ole suinkaan ainoa asia, minkä takia kriteereitä ei pidä määritellä liian yksityiskohtaisesti.

Oman tuotannon kustannusten tuntemus:

Liikaa ei voi korostaa sitä, kuinka tärkeää liikelaitosten toiminnan tuntemus ja läpinäkyvyys ovat. Kustannuslaskentaa tulee kehittää mm. siten, että määritettäessä asiakassetelin arvoa liikelaitosten kustannusten pohjalta, pystytään arvonmäärityksessä huomioimaan kaikki tuotantokustannuksiin vaikuttavat tekijät (esim. hallintokulut, raportointi, yhteistyöpalaverit, jne.). Maakunnan oman tuotannon riittävä tuntemus mahdollistaa sen altistamisen toimintaa edelleen kehittäväälle vertailulle. Vain näin voimme päästä julkisesti rahoitettujen ja tuotettujen palvelujen osalta kohti tuottavuuden parantumisen kehityspolkua. Liikelaitosten palvelutuotantoa tulee seurata koko ajan myös siitä näkökulmasta, mitkä niiden toiminnan vaikutukset ovat markkinoiden kehittymiselle ja kilpailutilanteelle.

Apuvälineet:

Ohjeessa tuodaan vain yhdessä kohtaa esille apuvälineet sekä se, että asiakassetelillä voi hankkia apuvälineen. Apuvälineitä ja niiden määrittelyä asiakassetelipalveluissa olisi hyvä avata enemmän, koska osa apuvälineistä mennee henkilökohtaisen budjetin kautta ja vain osa

asiakassetelistä. Mitkä apuvälineet menevät asiakassetelillä hankittavaksi?

Oman rahan käyttö:

Kohdassa, jossa puhutaan oman rahan käytöstä asiakassetelin päälle/lisäksi, on hyvä kuvata laajemmin oman rahan käytön logiikkaa ja mahdollisuuksia. Kohdassa tulee huomioida myös esim. apuvälinehankinnat. Palveluhankinta on yksi setelin kohde, mutta myös fyysisten tuotteiden hankintaa toteutetaan asiakassetelillä. Esimerkiksi apuvälineiden osalta ohjeessa on perusteltua käsitellä yksityiskohtaisemmin seuraavanlaisia oman rahan käyttöön liittyviä kysymyksiä: Mitä tapahtuu, jos asiakas haluaa maksaa jostain syystä itse lisää ja varustella apuvälinettä sopivammaksi itselleen tai tilaa esim. vammaispalvelun kautta kalliimman/laadukkaamman muutostyön kotiinsa? Kuka omistaa muokatun, asiakaseteleillä maksetun, apuvälineen tai palvelun? Kuka reklamoi sen tasosta tai kestävydestä?

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers