

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

22.11.2018, 12:08 - 26.11.2018, 12:10

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Turun kaupunki, hyvinvointitoimala</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Antti Perälä</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>antti.perala@turku.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0503688742</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Turun kaupunki, hyvinvointitoimala	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Antti Perälä	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	antti.perala@turku.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0503688742
Vastaajatahon virallinen nimi	Turun kaupunki, hyvinvointitoimala								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Antti Perälä								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	antti.perala@turku.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0503688742								
2. Onko vastaaja	kunta								
3. Ovatko nykyisten palvelusetelien ja tulevien asiakasetelien eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Ristiriitatilanteessa palvelusetelilainsäädännön mukaan sovelletaan kuluttajasuojalainsäädäntöä, kun taas asiakasetelien osalta vastuu on järjestäjällä ja liikelaitoksella. Raportissa tulisi siis tuoda esille myös vastuukysymysten muutos asiakkaan näkökulmasta.</p> <p>Muutos palvelusetelistä asiakaseteliksi tulee muuttamaan olennaisesti tulosidonnaisten palvelusetelien arvon määrittäystä. Tämän voisi tuoda raportissa selkeämmin esille.</p>								
5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmäärittämiseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Palvelusetelin arvonmäärittämiseen tehtyä työtä voidaan hyödyntää asiakassetelin arvon määrittämisessä siltä osin, kun palvelusetelin arvo on yhtä suuri kuin palveluntuottajan perimä korvaus, ts.								

	<p>asiakas ei maksa omavastuuta. Kunnan vastuulla on palvelusetelin arvon määrittäminen, mutta palvelun hinnoittelu on pääsääntöisesti palveluntuottajan vastuulla. Tällöin palveluntuottajien perimistä korvauksista on mahdollista saada markkinahinta-arvioita.</p> <p>Palvelusetelien sääntökirjoja voidaan soveltuvin osin hyödyntää myös asiakasetelien palvelukuvausten ja hallintopäätösten laadinnassa.</p>
<p>7. Onko asiakasetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p>	<p>Kuviossa 2 esitetään, että asiakas vertailee palveluntuottajia vasta asiakasetelin valinnan jälkeen. Asiakkaan tulisi nimenomaan ymmärtää, mikä asiakaseteli on, jo ennen asiakasetelin valintaa. Asiakkaan tulee myös saada vertailla palveluntuottajia jo ennen asiakasetelin valintaa, koska asiakas voi olla kiinnostunut myös liikelaitoksen palveluista yksityisten palveluiden sijaan.</p> <p>Kappaleessa 5.4. olevassa taulukossa mainitaan, että palveluita ei tarvitse kilpailuttaa. Jos asiakas ei ota vastaan asiakaseteliä, eikä maakunnalla ole omaa palvelutuotantoa riittävästi, palvelu kilpailutetaan jatkossakin kuten tähän asti. Tällöin maakunnalla on mahdollisuus jatkossakin saada riittävä tieto markkinoiden hintatasosta eri palveluissa. Taulukon maininta kilpailutuksesta on osittain virheellinen, sillä tälläkään hetkellä palvelusetelillä myönnettyjä palveluita ei kilpailuteta.</p>
<p>9. Onko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</p>	<p>kyllä</p>
<p>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</p>	<p>Yleiset toimintaperiaatteet on kuvattu riittävän selkeästi. Selvemmin voisi tuoda esille, että olosuhdekorvaukset ja</p>

	kannustinkorvaukset ovat maakunnan päätettävissä, eikä maakunnan ole pakko ottaa niitä käyttöön.
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<p>Liikelaitoksen oman tuotannon hinnan määrittäminen on haasteellista. Palvelutuotannon sisältö ei välttämättä vastaa täysin yksityisen palvelutuotannon sisältöä, eikä tällä hetkellä kaikissa palveluissa ole laskettavissa ns. 'puhtaan' oman tuotannon hintaa. Tällainen tilanne on esimerkiksi kotihoidossa, jossa kotihoidon työntekijöiden vastuulla on osa palveluohjauksesta ja osittain yksityisen palveluntuottajien asiakkaiden palveluiden koordinointi.</p> <p>Toisaalta myös yhteisten kustannusten kohdentaminen luotettavasti palveluittain on haasteellista.</p> <p>Maakunnan näkökulmasta liikelaitoksen palvelutuotannon tuotantokustannukset saattavat vaihdella alueittain, mikä aiheuttaa haasteen liikelaitoksen kattohinnan määrittämisessä.</p>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	ei pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Olosuhdekorvausten osalta raportissa olisi hyvä tuoda esille konkreettisia laskentamalleja, joita voidaan hyödyntää kansallisesti. Kotihoidon eri alueiden kustannusten vertailu ei itsessään kerro, onko kustannuseroissa kyse olosuhteista vai muista tekijöistä.
15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15	Kannustinkorvaukset tulisi ilmaista niin selkeästi, että maakunta ja palveluntuottajat ymmärtävät yhtenevästi.
17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?	kyllä pääosin

<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Kyllä, jos tavoiteasetannassa, mittaamisessa sekä asiakassetelin arvonmäärittelyssä onnistutaan.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>No answers</p>
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<p>Asiakkaan valitessa palveluntuottajan toisen maakunnan alueelta, noudatetaan myös toisen maakunnan asettamaa palvelukuvausta ja asiakaseteleiden arvoja.</p> <p>Miten voidaan sitouttaa palveluntuottaja ottamaan asiakkaan vastaan? Raportissa kuvataan asiakassetelin käyttöönoton prosessissa palveluntuottajan roolia vasta siitä kohtaa, kun hän on ottanut asiakkaan vastaan.</p> <p>Raportissa keskitytään yksityiskohtaisesti erikoissairaanhoidon yksittäiseen toimenpiteeseen. Kokonaisuuden kannalta olisi tarkoituksenmukaisempaa kuvata erityisesti niitä palveluita, jotka on valinnanvapauslakiluonnoksen mukaan asetettava palvelusetelille. Taloudellisesti vaikuttavimpia palveluita ovat asumispalvelut, joiden osuus on raportissa sivuutettu muutamaa mainintaa lukuunottamatta. niiden osalta esimerkiksi palveluntuottajien asettaman vuokran tasoa tulisi säädellä, jotta korkeat vuokrat eivät syö maakunnan perimiä asiakasmaksutuottoja.</p>
<p>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</p>	<p>S. 23 Kpl 5.3.3 "Samoin esimerkiksi palveluasumisessa yksityiset ja julkiset toimijat ovat usein kohdentaneet kokonaiskustannukset eri tavalla: julkiset toimijat enemmän palvelulle ja yksityiset toimijat enemmän vuokraan ja ruokaan."</p> <p>Tämä lause ei vastaa sitä keskustelua, jota asiasta käytiin työryhmässä. Tarkoituksena tässä on tuoda esille sitä, että jos kilpailutuksissa paino on ollut vain hoivan hinnalla, ovat palveluntuottajat voineet tarjota hoivasta matalan hinnan ja vastaavasti periä korkeampaa vuokraa.</p>

Tällöin vuokran pienentäessä kunnan asiakasmaksutuottoja kuntien nettokustannus ostettavasta palvelusta on voinut nousta korkeammaksi kuin kilpailutuksen hävinneillä palveluntuottajilla. Lausetta olisi hyvä korjata, jotta asia ei tule virheellisesti esille.

s. 41:

"Esimerkiksi suuremmissa kunnissa kotihoito ja kotipalvelut hankitaan useimmiten erillisillä palveluseleillä, kun puolestaan pienemmissä kunnissa kotihoito ja kotipalveluton piekien välimatkojen takia saatettu yhdistää samalle palvelusetelille siten, että yksi tuottaja avoi hoitaa ne samalla käynnillä".

Tarkoitetaanko kotihoidon ja tukipalvelujen yhdistämistä pienemmissä kunnissa?

"Palveluiden sisällön ollessa erilainen on kustannusten vertailu ja siten palvelusetelin arvon määrittäminen ollut haastavaa."

Tässä on virhe: palveluseleiden arvon määrittäminen ei ole haastavaa (määräytyy tulosidonnaisesti), ja palveluntuottaja itse määrittää hinnan, millä palvelua myy. Tästä aiheutuu haste ASIAKASsetelin arvon määrittämiselle.