

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

## Vastaaja:

-

## Vastaus:

29.11.2018, 19:52 - 30.11.2018, 12:23

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td data-bbox="809 365 1054 465">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1061 365 1506 465">Hyvinvointiala HALI ry</td></tr><tr><td data-bbox="809 474 1054 598">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1061 474 1506 598">Eveliina Vigelius</td></tr><tr><td data-bbox="809 607 1054 730">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1061 607 1506 730">eveliina.vigelius@hyvinvointiala.fi</td></tr><tr><td data-bbox="809 739 1054 862">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1061 739 1506 862">0445114411</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Hyvinvointiala HALI ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Eveliina Vigelius	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	eveliina.vigelius@hyvinvointiala.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0445114411
Vastaajatahon virallinen nimi	Hyvinvointiala HALI ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Eveliina Vigelius								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	eveliina.vigelius@hyvinvointiala.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0445114411								
<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>	<p>Raportissa on hyvä selvittää auki palvelusetelin ja asiakassetelin eroa. Siinä raportti onnistuu hyvin.</p> <p>Kuva 1 sivulla 15 on kuitenkin virheellinen. Se on joko poistettava, tai korjattava. Koko kuvan otsikko on "Maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannus". Kuvan sininen osio kuvaa asiakassetelin arvoa, eli tuottajan saamaa korvausta. Vaalea osio taas kuvaa "Maakunnan säästöä" eli maakunnan kustannusta "sellaisista järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä yleisistä kuluista, joita yksityisillä toimijoilla ei ole". Maakunnan liikelaitoksella ei voi olla sellaisia tuottamiseen liittyviä kuluja, joita yksityisillä toimijoilla ei ole. Tämä virhe on raportista korjattava.</p> <p>Liikelaitos on palveluntuottaja. Maakunta on palvelun järjestäjä. Liikelaitoksella ei voi olla järjestäjän, eli maakunnan tehtäviä. Näin ollen maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannus on suoraan verrannollinen asiakassetelin arvoon, eli tuottajan saamaan korvaukseen.</p> <p>Kun järjestäjän tehtävät on otettu kuviosta pois, verrataan vain omenoita omeniin: puhtaasti</p>								

liikelaitosten ja yksityisten tuotantoa. Tällöin ei ole mitenkään perusteltavissa, että asiakassetelin arvo voisi olla liikelaitoksen omaa palvelutuotantokustannusta alhaisempi. Asiakassetelin arvon on oltava yhtä kuin liikelaitoksen oman palvelutuotannon kustannukset.

Eri asia on, jos asiakassetelin arvoa halutaan määritellä esimerkiksi palvelusetelien nykyisten arvojen kautta, ja niiden ollessa liikelaitoksen omaa kustannusta alhaisempia, myös liikelaitoksen kustannustasoa ja rahoitusta madalletaan samalle tasolle. Tämä on hyväksyttävää.

Edellä kuvattu ongelmatiikka on korjattava raportissa kauttaaltaan. Esimerkiksi kuvan 4 (s. 20) harmaata aluetta ”liikelaitoksen tuotantokustannusten ja yksityiselle tuottajalle maksettavan korvauksen välinen ero” ei voi olla olemassa. Kyse ei ole samasta asiakassetelillä tuotettavasta palvelusta, vaan liikelaitoksen muista tehtävistä tai järjestäjälle kuuluvista tehtävistä.

Myöskään sivulla 22 ei tule yksin mainita, että ”haasteena on järjestäjän kustannusten erottaminen liikelaitoksen kustannuksista”, vaan todeta, että nämä kustannukset on erotettava toisistaan vailla vaihtoehtoa toimia toisin.

**5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?**

ei pääosin

**6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5**

Palvelusetelien arvonmääritystyötä voidaan käyttää oppimiseen, mutta palvelusetelien arvoa ei voida suoraan siirtää asiakassetelin arvoksi. Tätä on syytä teroittaa raportissa huomattavasti nykyistä enemmän. Palvelusetelien ja ostopalvelujen tuotteistaminen ei ole samanlainen, kuin tulevien asiakassetelien. Palvelusetelien ja ostopalvelujen tuotteistamisessa ei ole ollut välttämätöntä lähteä siitä, mikä järjestäjän oma tuotantokustannus on ollut.

Palvelusetelien arvot ovat usein olleet epärealistisen alhaisia. Lähtökohtaisesti asiakassetelin arvon on oltava sama, kuin liikelaitoksen omat tuotantokustannukset. Ei ole mitään syytä, miksi asiakassetelin arvo voisi olla tätä alhaisempi. Yksityisen markkinahintojen (huom: hintojen, ei kustannusten) ja palvelusetelien arvojen tutkiminen asiakassetelin arvon perusteeksi on perusteltua vain siinä tapauksessa, että myös liikelaitoksen korvaukset tarkistetaan saman arvoisiksi. Julkisten varojen käytön tulee aina olla tehokasta.

Palveluntuottaja ei asiakassetelien kohdalla voi periä asiakkaalta omavastuusuutta. Asiakassetelin arvon on siis perustuttava rehellisesti ja oikein laskettuihin liikelaitoksen tuotantokustannuksiin.

Palveluseleiden arvonmäärityksessä tehtyä työtä on välttämätöntä hyödyntää nimenomaan oppimismielessä. Virheet tulee korjata ja hyvistä kokemuksista oppia, mutta ei suoraan siirtää käytäntöjä asiakasseteliin, vaan kriittisesti harkiten. Arvon määrittelyä enemmän palveluseleitä voitaneen hyödyntää tuotteistuksessa.

Palveluseleitä verrataan liian yksioikoisesti asiakaseteleihin sivujen 25 ja 26 laatikoissa. Tulisi selventää yksityiskohtaisemmin, mitkä asiat setelien välillä ovat samankaltaisia ja mitkä eroavat. Laatikoiden otsikoissa ei siis tule vain ykskantaan todeta, että ”jatkossa mahdollisesti” samat asiat koskettavat myös asiakaseteleistä. Todennäköisesti parasta olisi poistaa laatikot käytöstä kokonaan.

**7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?**

ei

**8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7**

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 tulee kuitenkin pyrkiä ohjeistamaan tulevia maakuntia toimimaan kokonaisuuden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla.

Uudistuksen tavoitteen henki ja ääneen lausuttu tavoite on ollut erottaa järjestäjä ja tuottaja(t) toisistaan. Raportin kappale 5 Asiakassetelin käyttöönoton prosesseista sotkee näitä käsitteitä vielä enemmän kuin lakien kirjaukset. Sivulla 16 liikelaitos sijoitetaan hyvin omituisella tavalla järjestäjän (maakunta) ja muiden palveluntuottajien välimaastoon.

Maakunnan liikelaitokselle, jonka tulisi olla vain palvelujen tuottaja, esitetään sivulla 16 monia sellaisia

järjestämiseen liittyviä tehtäviä, joiden toteuttamisen tulisi olla maakunnan vastuulla. Liikelaitos, joka on siis yksi palveluntuottajista kuten yksityisetkin toimijat, laatii asiakassetelikohtaisen palvelukuvauksen ja määrittelee asiakassetelin arvon, maksaa palveluntuottajien korvaukset (siis myös itselleen?) ja toimeenpanee mahdolliset maakunnan palveluntuottajille asettamat seuraamukset (myös itselleen?) ja välittää maakunnalle tiedon, jos palveluntuottajan toiminnassa on jokin virhe. Yksi palveluntuottajista siis määrittelee palvelujen sisältöjä, maksaa toisten palveluntuottajien korvaukset, sekä valvoo ja sanktioi näitä. Kuvio ei ole missään nimessä hyväksyttävissä. Nämä ovat järjestäjän tehtäviä.

Vaikka laki sanoisi järjestämisen ja tuottamisen erottamisesta mitä, on maakunnissa mahdollista toimia rationaalisesti ja kokonaisuuden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän raportin keskeinen tehtävä olisikin ohjeistaa maakuntia ja asiakassetelin arvoa määritteleviä liikelaitoksia tästä asiasta.

Kappaletta 5 tulee muokata siten, että maakunnalla on selkeästi palvelujen järjestämisen tehtävät ja maakunnan liikelaitos on yksi tuottajista.

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

ei

**10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9**

Etenkin kappaleessa 5 on lukuisia perustavanlaatuisia ongelmia, joita avaamme tässä lausunnossamme lähes kaikissa muissa vastauksissamme. Kappaleen 5 vakavimmat ongelmat lyhyesti:

Järjestäjän ja tuottajan käsitteiden sekoittaminen (sivu 16)

Raportin tulee selventää sitä, että liikelaitos on yksi palveluntuottajista, eikä sillä voi olla järjestäjän tehtäviä. Järjestäjän tehtävät kuuluvat maakunnalle. Liikelaitoksen kustannukset voivat olla vain palveluntuotannosta aiheutuvia kustannuksia. Asiakassetelin arvo ei tällöin ole mitenkään perusteltavissa alhaisemmaksi kuin liikelaitoksen omat tuotantokustannukset.

Maakunnan ja liikelaitoksen tehtävien kustannuksia ei tunnisteta (kappale 5.3, kuva 4 sivulla 20, kappale 5.3.2)

Kuten edellä: liikelaitoksen kustannukset voiva olla vain palvelutuotannosta aiheutuvia kustannuksia. Asiakassetelin arvo ei tällöin ole mitenkään

perusteltavissa alhaisemmaksi kuin liikelaitoksen omat tuotantokustannukset.

Markkinoiden kilpailutilanteen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen korostuvat liikaa (kappale 5.3.3)

Olisi naiivia ajatella, etteikö jokaisen toimijan intressi olisi säilyttää oma osuutensa rahoituksesta mahdollisimman korkeana. Myös liikelaitos tulee siis tavoittelemaan tätä. On siis väärin väittää, että vain yksityiset pyrkisivät tähän (s. 23).

Mitä enemmän asiakasetelejä käytetään, sitä suurempi on riski, että liikelaitos joutuu alkaa sopeuttamaan omaa toimintaansa. Tämä johtuu siitä, että kokonaiskustannukset eivät saa nousta. Siispä liikelaitoksella on selkeä kannustin pyrkiä pitämään asiakassetelin arvo mahdollisimman alhaisena, ja pyrkiä täten pitämään yksityiset toimijat poissa asiakassetelimarkkinoilta.

Lähtökohtaisesti tästä syystä asiakassetelin arvon määrittämisen ei siis tulisi missään nimessä olla liikelaitoksen päätettävissä. Kun näin kuitenkin on, liikelaitosta on äärimmäisen selväsanaisesti ohjeistettava kilpailuneutraliteetin noudattamisessa.

Kappaleessa 5.3.3, sivulla 23 mainitaan, että maakunnan on käytettävä "pelisilmää" keskustellessaan yksityisten kanssa, sillä luonnollisesti näillä on kannustin pyrkiä pitämään asiakassetelin arvo mahdollisimman korkealla, on siis alentava. Kuten todettua, liikelaitoksella on täsmälleen sama intressi. Jos ja kun asiakassetelin arvo määräytyy liikelaitoksen tuotantokustannusten kautta, sitä ei tarvitse hakea yksityisten markkinoiden ja hintojen kautta lainkaan. Ainoastaan siinä tapauksessa yksityisten markkinahintojen tutkiminen asiakassetelin arvon määrittelyssä on perusteltua, että myös liikelaitoksen kustannustaso tarkistetaan samalle tasolle.

Kyseinen kappale 5.3.3 sivulla 23 (toinen kappale ylhäältä) sotkee jälleen maakunnan ja liikelaitoksen vastuita ja rooleja. Aiemmin tässä raportissa, kuten valinnanvapauslain 70 §:ssä liikelaitos on mainittu asiakassetelin arvon määrittäjäksi. Maakunta vain hyväksyisi esityksen (s. 16). Tässä kohtaa kuitenkin maakunta kävisi keskusteluja vain yksityisten kanssa? Korostamme sitä, että kannatamme tätä. Maakunnan tuleekin määritellä asiakassetelin arvo. Koko raportti muualtakin on muutettava tukemaan tätä.

Sivun 23 loppuvaiheilla sekoitetaan myös käsitteitä "kustannus" ja "hinta". On äärimmäisen tärkeää, että

nämä käsitteet pidetään selvinä. Kustannus on asia, joka tuottajalle muodostuu palvelun tuottamisesta. Hinta on euromäärä, jolla palvelu myydään ulos. Jokaisen toimijan (niin yksityisen kuin julkisen) on itse tiedettävä ja tunnistettava kustannuksensa ja kustannusrakenteensa. Yksityisillä toimijoilla kustannukset ja kustannusrakenne on kuitenkin liikesalaisuuden ydintä, jota ei voi vaatia avaamaan. Maakunnan on asiakassetelin arvoa määriteltäessä oltava ehdottomasti selvillä omistamansa liikelaitoksen kustannuksista, ja halutessaan yksityisten toimijoiden hinnoista.

Palvelusetelin painoarvo asiakassetelien arvon määrittämisessä korostuu liikaa (kappale 5.4)

Palveluseteleitä verrataan liian yksioikoisesti asiakaseteleihin sivujen 25 ja 26 laatikoissa.

Kappaleessa 6 tärkein ehdotuksemme kohdistuu siihen, että korvauksissa tulee lähteä liikkeelle peruskorvauksesta ja olosuhdekorvauksesta.

Vaikuttavuusperusteisten kannustimien käyttäminen on perusteltua, mutta vasta myöhemmässä vaiheessa, kun järjestelmä on kehittyneempi.

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

ei

**12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11**

Se, että liikelaitoksella, eli yhdellä palveluntuottajista ylipäätään on oikeus asettaa korvausten taso toisille palveluntuottajille, ei ole hyväksyttävissä. Näin ollen liikelaitoksilla on mitä suurimmassa määrin valta päättää asiasta monin tavoin omaksi edukseen. Näin ollen kysymyksen asettelu on väärä, ja joudumme vastaamaan "ei".

Eduskunnan perustuslakivaliokunta katsoi kesän 2017 lausunnossaan, että maakunnan palvelutuotannon yhtiöittämisvelvoite valinnanvapauspalveluissa on perustuslain vastainen. Tämän jälkeen valinnanvapauslaki on pyritty kirjoittamaan sellaiseksi, että muissa valinnanvapauspalveluissa kuin sote-keskuspalveluissa maakunnan oman palvelutuotannon ei katsottaisi kilpailevan yksityisen palvelutuotannon kanssa (pois lukien tilanteet, joissa maakunnan palvelutuotanto on yhtiötetty vapaaehtoisesti). Tosiasiallisesti kyseessä kuitenkin on kilpailutilanne. Liikelaitosten on äärimmäisen tärkeää tunnistaa tämä asiakassetelin arvoa määriteltäessä.

Tällä hetkellä kilpailua käsittelevä, sivulta 13 alkava raportin kappale 4.1 puhuu kilpailusta vain yksityisten välillä. Sote-uudistuksen tavoitteisiin nähden paljon tärkeämpää on tässä raportissa teroittaa ensinnäkin sitä, että tosiasiasa kilpailutilanne on olemassa, ja toiseksi sitä, että sen edut on yhteiskunnan yhteisen edun nimissä otettava käyttöön ennemmin kuin pyrittävä suitsimaan kilpailun toimivuutta.

#### Kilpailutilanne

Kilpailutilanne on olemassa ensinnäkin asiakkaan valinnan kautta. Asiakas voi valita asiakassetelillä yksityisen palveluntuottajan, tai kieltäytymällä setelistä liikelaitoksen palvelutuotannon.

Toiseksi kilpailutilanne on olemassa rahasta kilpailemisen kautta. Asiakassetelin arvoa määrittellessä kustannustaso ei saa nousta. Näin ollen asiakassetelin piirissä oleviin palveluihin on käytössä yksi euromäärä, joka ei muutu riippumatta siitä, paljonko näistä palveluista tuotetaan liikelaitoksen toimesta, ja paljonko asiakassetelillä. Siispä jokainen annettu asiakasseteli vähentää liikelaitoksen omia tuloja.

Olisi naiivia ajatella, etteikö jokaisen toimijan intressi olisi säilyttää oma osuutensa rahoituksesta mahdollisimman korkeana. Myös liikelaitos tulee siis tavoittelemaan tätä. Mitä enemmän asiakasetelejä käytetään, sitä suurempi on riski, että liikelaitos joutuu alkaa sopeuttamaan omaa toimintaansa. Tämä johtuu siitä, että kokonaiskustannukset eivät saa nousta. Siispä liikelaitoksella on selkeä kannustin pyrkiä pitämään asiakassetelin arvo mahdollisimman alhaisena, ja pyrkiä täten pitämään yksityiset toimijat poissa asiakassetelimarkkinoilta. Lähtökohtaisesti tästä syystä asiakassetelin arvon määrittämisen ei siis tulisi missään nimessä olla liikelaitoksen päätettävissä. Kun näin kuitenkin on, liikelaitosta on äärimmäisen selväsanaisesti ohjeistettava kilpailuneutraliteetin noudattamisessa.

#### Kilpailuneutraliteetti

Kilpailuneutraliteetin tärkeydestä on syytä kirjata raporttiin kokonaan erillinen kappale. Esimerkiksi EVA:n aivan tuoreen, 20.11.2018 julkaistun analyysin "Soten sokeat pisteet" sivulla 5 asiaa on kuvattu tiiviissä muodossa hyvin. Sen mukaan kilpailuneutraliteetti on tärkeää neljästä syystä.

1. Kilpailu toimii. EVA:n raportti: "Kilpailulle alttiina olevien palveluntuottajien on jatkuvasti mietittävä, miten ne voisivat kehittää toimintaansa. Siksi ne hakevat jatkuvasti pieniä parannuksia ja suurempia innovaatioita sekä tekevät investointeja toimintansa

	<p>tehostamiseksi. Nämä parantavat toiminnan laatua ja pienentävät kustannuksia.” Sote-uudistuksen tavoite on se, että myös maakunnan omistama palveluntuottaja, eli liikelaitos, toimisi näin.</p> <p>2. Resurssihukan paljastaminen. EVA:n raportti: ”Kilpailun avulla voidaan paljastaa monopolien toiminnassa piilevä resurssihukka. Tiedämme, että monopolit tulevat kalliiksi, koska ne tuottavat kilpailtuja markkinoita vähemmän palveluita kalliimmalla hinnalla. Purkamalla julkisten palveluiden monopolit – tai altistamalla ne kilpailulle – saadaan samalla rahalla enemmän palveluita.” Liikelaitoksen kannattaa siis altistaa toimintansa vertailulle, jotta julkisesti rahoitettujen palvelujen tuottavuus voi parantua.</p> <p>3. Julkisten varojen tehokas käyttö. EVA:n raportti: ”Julkisella vallalla on velvollisuus käyttää yhteisiä varoja mahdollisimman tehokkaasti ja tuloksellisesti. Kansalaisilla on oikeus odottaa, että julkisille varoille saadaan mahdollisimman paljon vastinetta. Jokainen julkisen sektorin tehottomuuden aiheuttama kansalaisen jonotuspäivä lääkärin vastaanotolle, sosiaalipalveluihin tai erikoissairaanhoidon on tarpeeton.”</p> <p>4. Tasapuolisuus. EVA:n raportti: ”Julkisella sektorilla on velvollisuus kohdella yksityisiä toimijoita ja omaa tuotantokoneistoaan tasapuolisesti. Yksityisille toimijoille on kohtuutonta säätää yksipuolisesti sellaisia vaatimuksia ja velvoitteita, jotka voitaisiin yhtä hyvin esittää julkiselle sektorille. Se, että toiminta on julkisen sektorin itse harjoittamaa ei tarkoita, että kaikki on automaattisesti kunnossa.” Liikelaitoksen ei siis voida olettaa kykenevänsä yksinomaan julkisomisteisuutensa vuoksi määrittelemään asiakassetelin arvoa kilpailullisesti reiluksi.</p>
<p><b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>kyllä</p>
<p><b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b></p>	<p>No answers</p>
<p><b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>ei pääosin</p>
<p><b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b></p>	<p>Kannatamme vaikuttavuutta perusteena korvauksille. Koska asian rakenteiden luominen on kuitenkin Suomessa vasta hyvin alkutekijöissään, kannatamme sitä, että vaikuttavuuden mittareita kehitetään vaiheittain. Nyt on lähdeittävä perustasolta, eikä vaikuttavuuden mittareille tule vielä antaa liian suurta</p>



	<p>painoarvoa korvausten arvoa määriteltäessä. Tulisikin siis harkita, että alkuvaiheessa (vähintään asiakassetelien piloteissa), lähdetään liikkeelle peruskorvauksen ja olosuhdekorvauksen yhdistelmällä, ja saatetaan ne yhdessä toimiviksi, ennen kuin siirrytään vaikuttavuuteen perustuvan kannustinpalkkion maksamiseen.</p>
<p><b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b></p>	<p>ei</p>
<p><b>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</b></p>	<p>Asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla voidaan tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita hyvin, jos kaksi ehtoa täyttyy: liikelaitoksen omat tuotantokustannukset ovat samat, kuin asiakassetelin arvo, ja jos maakunta itse määrittelee arvon ja tekee asian esityöt, eikä tehtävää anneta liikelaitokselle. Kumpikaan ehdoista ei täyty valinnanvapauslaissa, eikä tilannetta selvennetä tässä raportissa.</p>
<p><b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b></p>	<p>Vastaamme kysymykseen siitä näkökulmasta, mistä asioista liikelaitos ei saa tarpeeksi tietoa ja ymmärrystä lakiesityksen ja tämän raporttiluonnoksen perusteella asiakassetelin arvoa määritellessään:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitkä tosiasiallisesti ovat maakunnan (järjestäjä) ja liikelaitoksen (yksi palveluntuottajista) roolit</li> <li>2. Kilpailutilanteen tunnistamisesta ja kilpailuneutraliteetin noudattamisen välttämättömyydestä</li> <li>3. Liikelaitoksen oman tuotannon kustannusten läpinäkyvyydestä ja siitä, että sen on kyettävä vertailemaan täsmälleen samoihin palveluihin kulunutta kustannustaan, kuin mitä yksityisten vaaditaan asiakassetelillä tuottavan</li> <li>4. Asiakassetelin arvon äärimmäisen suurista vaikutuksista pieniin palveluntuottajiin</li> <li>5. Ihmisen omien varojen käytön sallittavuudesta yksityisillä markkinoilla</li> </ol>
<p><b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b></p>	<p>Asiakassetelin arvo on merkittävin asia asiakassetelipalveluja tuottamaan aikoville yksityisille toimijoille. Siksi ehdotamme, että raportin valmistelua jatketaan, näkökulmaa laajennetaan, ja sisältöä syvennetään. Ehdotamme, että raportin jatkovalmisteluun kutsutaan Hyvinvointiala HALI ry:n lisäksi työ- ja elinkeinoministeriö, Finanssiala ry sekä Suomen Yrittäjät alan toimialajärjestöineen. Asiasta tulisi järjestää myös samankaltaisia hyvä, suullisia kuulemistilaisuuksia tai työpajoja, kuin sote-keskusten malliasiakirjoista järjestettiin. Asia on yhtä tärkeä</p>

etenkin sosiaalialan etenkin pienille ja järjestöpalveluntuottajille.

Katsomme, että lausuntopyyntö on muotoiltu pääasiassa tulevien liikelaitosten ja maakuntien vastattavaksi. Siksi yksityisten palveluntuottajien näkemyksiä on ollut osin vaikea sovittaa vastauksia kysymyksiin. Kokoammekin kaikki näkemyksemme alla olevaan listaan.

#### Pienet palveluntuottajat

Pieniä palveluntuottajia toimii huomattavasti enemmän sosiaalipalvelujen tarjoajina kuin terveyspalvelujen puolella. Valinnanvapauden välineistä asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti koskettavat enemmän juuri sosiaalipalveluja. Siksi asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin arvon määrittely on pienille palveluntuottajille sote-uudistuksen kriittisimpiä asioita. Asiakassetelin arvon määrittely -raportin sivulla 14 on lyhyt kappale koskien pieniä palveluntuottajia. Asia on kuitenkin syytä nostaa omaksi kappaleekseen, ja korostaa sen sanomaa asiakassetelin arvoa määritteleville liikelaitoksille.

Palvelu on tarjottava vain asiakassetelin arvon summalla. Vain lisäpalvelujen myynti on sallittua. Maakunta kerää asiakasmaksut. Pienillä palveluntuottajalla lisäpalvelujen tai kokonaan muiden palvelualojen myynnin mahdollisuudet ovat suuria huomattavasti heikommat. Pienen palveluntuottajan tulisi käytännössä tulla toimeen yksinomaan asiakassetelin arvolla. Siksi arvon riittävä euromääräinen summa suhteessa vaadittuun palvelun laatuun on niille elämän ja kuoleman kysymys.

Kaikki seuraavaksi sanomamme ja ehdottamamme asiat auttaisivat siis nimenomaan pienten palveluntuottajien pärjäämistä uudessa sote-maailmassa. Lisäpalvelujen myynnin tulee olla täysin selkeästi sallittu, asiakkaan on voitava maksaa omaa rahaa asiakassetelin arvon lisäksi, liikelaitoksen on tunnistettava kilpailutilanne ja noudatettava kilpailuneutraliteettia, ja asiakassetelin arvon on määräydyttävä liikelaitoksen omien kustannusten tasalle. Tämä kaikki edellyttää järjestäjän ja tuottajan roolien ja tehtävien selkeää erottamista.

#### Lisäpalvelut

Lakiesitys lähtee siitä, että asiakkaan on saatava julkisesti rahoitettu asiakassetelin piirissä oleva palvelu vain asiakassetelin arvolla ja asiakasmaksulla. Lakiesityksen mukaan lisäpalvelujen ostoa ja myyntiä on

kuitenkin sallittua. Onkin äärimmäisen kriittinen ongelma, jos "palveluntuottaja ei voi myydä lisäpalveluna sellaista palvelua, joka on sisällytetty asiakassetelistä maksettavaan korvaukseen" (s. 6). Käytännössä tämä siis tarkoittaisi sitä, että asiakas ei voi ostaa itse lisää samaa palvelua, jota hän saa jo julkisrahoitteisesti jonkin tietyn määrän verran.

Raportissa lainataan lakiesityksen tekstimuotoa ja otetaan esimerkiksi siivouspalvelut (s. 12). Lisäpalveluina pidettäisiin "muita siivouspalveluja", jotka eivät sisälly asiakkaan saamiin asiakassetelipalveluihin. Asiakas, joka saa asiakassetelillä (tai henkilökohtaisella budjetilla?) kotisiivousta, ei siis voisi ostaa vaikkapa erillistä joulusiivousta omalla rahallaan? Toinen esimerkki: asiakkaalle on myönnetty asiakassetelillä vaikkapa 5 fysioterapiakäyntiä, hän ei saisi ostaa omalla rahallaan toista viittä kertaa samaa palvelua?

Tilanteessa puututaan yksityisiin markkinoihin ja itsemääräämisoikeuteen, joka ei ole mahdollista. Raporttia tulee muokata tältä osin.

Asiakkaan maksama erotus samasta palvelusta

Hieman mutkikkaampi periaatteellinen kysymys on se, tulisiko asiakkaan voida maksaa omaa rahaa asiakassetelin arvon päälle. Otetaan esimerkiksi vammaisen henkilön asumispalvelu. Sanotaan, että julkisesti korvattava asumispalvelu maksaa 100X. Valinnanvapauslakiesitys ja tämä raportti ovat yksiselitteisiä: asiakas ei voi maksaa omaa rahaa asiakassetelin arvon päälle. Palvelu on saatava asiakassetelin arvon ja erillisessä laissa määritellyn asiakasmaksun yhteissummalla. Asiakasseteli + asiakasmaksu ovat siis = 100X.

Raportin tehtävä ei ole pyrkiä muuttamaan lakiesitystä, mutta asia on syytä kyseenalaistaa tässäkin yhteydessä. Mikäli asiakas haluaa saman palvelun hieman julkisin varoin maksettavaa minimimääritelmää korkeampitasoisena, hänen on mielestämme voitava maksaa niin halutessaan asiakassetelin arvon ja asiakasmaksun päälle palveluntuottajan määrittelemä hinta.

Sanotaan vaikka, että maksamalla 100X:n päälle 10X asiakas saa hieman suuremman ja paremmin varustellun huoneen. Jos asiakassetelin päälle ei voi maksaa itse 10X erotusta, asiakas voi saada suuremman ja paremmin varustellun huoneen vain, jos hän maksaa täydet 110X omasta pussistaan. Tähän kykeneviä on huomattavasti harvemmassa kuin heitä, jotka voisivat maksaa vain tuon 10X.

Toinen esimerkki on hammashuolto. Ajatellaan, että asiakasseteli korvaisi muovisen paikan, mutta asiakas haluaisi ostaa keraamisen paikan hampaaseensa. Hänen on voitava maksaa asiakassetelin ja keraamisen paikan välinen erotus itse ilman, että hän joutuu maksamaan koko keraamisen paikan hinnan omasta pussistaan halutessaan sen. Juuri tässä esimerkissä olisi kyse myös kansanterveydellisestä teosta: keraaminen paikka on huomattavasti parempi ja pitkäkestoisempi kuin muovipaikka.

Samaan asiaan liittyy apuvälineen määrittely (s. 10). Jos asiakas haluaa maksaa itse apuvälineestä lisää esimerkiksi varustellakseen sitä jotenkin lakisääteistä yksilöllisemmäksi, tämän tulee olla mahdollista. Joskin siinä tilanteessa on selkeytettävä kuka omistaa muokatun, asiakassetelillä hankitun apuvälineen tai palvelun. Myöskin esimerkiksi kotihoidossa olevan asiakkaan oman kodin varustelutasoa on voitava muuttaa niin halutessaan maksamalla erotus julkisrahoitteisen asiakassetelin ja halutun varustelun välillä.

Mikäli asiakassetelin ja asiakasmaksun päälle saisi siis maksaa haluamansa lisäsumman, asiakkaalla olisi mahdollista saada elämänlaatuun parantavaa ja yksilöllisempää palvelua pienellä lisäpanostuksella. Tämä ei tarkoita sitä, että liikelaitos voisi määrittellä asiakassetelin arvon niin alas, ettei sillä tosiasiaassa olisi mahdollista saada palvelua. Asiakassetelin arvon on oltava sen suuruinen, että julkisesti määritelty minimipalvelu on mahdollista saada sillä kokonaan. Oman rahan käytön salliminen kuitenkin antaisi useammalle ihmiselle mahdollisuuden yksilöllisempiin palveluihin. Mikäli tätä ei sallita, kuulu rikkaimpien, eli korkeatasoisemmat palvelut täysin itse maksavien asiakkaiden, ja kaikkien muiden välillä syvenee.

Sekä lisäpalvelujen ostamisessa, että samasta palvelusta enemmän maksamisessa on kyse ihmisen henkilökohtaisista päätöksistä omien varojensa käytössä. Tätä ei tule, eikä nähdäksemme voi rajoittaa sääntelyllä.

Liikelaitoksen rooli asiakassetelin arvon määrittäjänä

Valinnanvapauslakiesityksen 70 § sanoo, että asiakassetelin arvosta määrää maakunnan liikelaitos. Liikelaitos on palvelujen tuottaja, kuten yksityiset toimijat. Maakunta on palvelujen järjestäjä. Ei ole hyväksyttävissä, että yksi tuottaja voi määrittellä toisten tuottajien korvaussumman. Liikelaitoksella on suora intressi pyrkiä pitämään asiakassetelin arvo mahdollisimman alhaisena, jotta yksityiset toimijat eivät pääsisi markkinoille (ks.

seuraava kappale ”Kilpailutilanne ja kilpailuneutraliteetti”). Tämä toimii valinnanvapaudella tavoiteltujen periaatteiden vastaisesti, ja vähentää asiakkaiden valinnan mahdollisuuksia, sekä etenkin pienten, yksityisten palveluntuottajien sekä järjestöjen mahdollisuuksia toimia valinnanvapausjärjestelmässä. Kun olettaa voi, että ostopalvelut vähenevät sote-uudistuksen myötä, pienempien tuottajien mahdollisuudet jatkaa toimintaansa kapenevat entisestään.

Tämän raportti ei pysty muuttamaan lakiesitystä, mutta se voi pyrkiä selventämään liikelaitokselle ja maakunnalle niiden rooleja ja tehtäviä, jotka toteuttavat sote-uudistukselle asetettuja tavoitteita. Sitä varten on tunnistettava kilpailutilanne ja noudatettava kilpailuneutraliteettia. Tämän raportin on korostettava niitä.

#### Kilpailutilanne ja kilpailuneutraliteetti

Valinnanvapauslaki on pyritty kirjoittamaan siten, että liikelaitos ei olisi kilpailutilanteessa asiakasseteli- ja henkilökohtaisen budjetin palvelujen tuottajien kanssa (paitsi silloin, kun maakunnan palvelutuotanto on yhtiötetty). Tosiasiallisesti kyseessä kuitenkin on kilpailutilanne. Liikelaitosten on äärimmäisen tärkeää tunnistaa tämä asiakassetelin arvoa määrittellessään. Raportissa tulee nostaa tämä esiin.

Kilpailutilanne on olemassa ensinnäkin asiakkaan valinnan kautta. Asiakas voi valita asiakassetelillä yksityisen palveluntuottajan, tai kieltäytymällä setelistä liikelaitoksen palvelutuotannon.

Toiseksi kilpailutilanne on olemassa rahoituksesta kilpailemisen kautta. Olisi naiivia ajatella, etteikö jokaisen toimijan intressi olisi säilyttää oma osuutensa rahoituksesta mahdollisimman korkeana. Myös liikelaitos tulee tavoittelemaan tätä. Mitä enemmän asiakasetelejä käytetään, sitä suurempi on riski, että liikelaitos joutuu alkaa sopeuttamaan omaa toimintaansa. Tämä johtuu siitä, että kokonaiskustannukset eivät saa nousta. Siispä liikelaitoksella on selkeä kannustin pyrkiä pitämään asiakassetelin arvo mahdollisimman alhaisena, ja pyrkiä täten pitämään yksityiset toimijat poissa asiakassetelimarkkinoilta.

Lähtökohtaisesti tästä syystä asiakassetelin arvon määrittämisen ei siis tulisi missään nimessä olla liikelaitoksen päätettävissä. Kun näin kuitenkin on, liikelaitosta on äärimmäisen selväsanaisesti ohjeistettava kilpailuneutraliteetin noudattamisessa.

Kilpailuneutraliteetin tärkeydestä on syytä kirjata

raporttiin kokonaan erillinen kappale. Esimerkiksi EVA:n aivan tuoreen, 20.11.2018 julkaistun analyysin "Soten sokeat pisteet" sivulla 5 asiaa on kuvattu tiiviissä muodossa hyvin. Sen mukaan kilpailuneutraliteetti on tärkeää neljästä syystä.

1. Kilpailu toimii. EVA:n raportti: "Kilpailulle alttiina olevien palveluntuottajien on jatkuvasti mietittävä, miten ne voisivat kehittää toimintaansa. Siksi ne hakevat jatkuvasti pieniä parannuksia ja suurempia innovaatioita sekä tekevät investointeja toimintansa tehostamiseksi. Nämä parantavat toiminnan laatua ja pienentävät kustannuksia." Sote-uudistuksen tavoite on se, että myös maakunnan omistama palveluntuottaja, eli liikelaitos, toimisi näin.

2. Resurssihukan paljastaminen. EVA:n raportti: "Kilpailun avulla voidaan paljastaa monopolien toiminnassa piilevä resurssihukka. Tiedämme, että monopolit tulevat kalliiksi, koska ne tuottavat kilpailtuja markkinoita vähemmän palveluita kalliimmalla hinnalla. Purkamalla julkisten palveluiden monopolit – tai altistamalla ne kilpailulle – saadaan samalla rahalla enemmän palveluita." Liikelaitoksen kannattaa siis altistaa toimintansa vertailulle, jotta julkisesti rahoitettujen palvelujen tuottavuus voi parantua.

3. Julkisten varojen tehokas käyttö. EVA:n raportti: "Julkisella vallalla on velvollisuus käyttää yhteisiä varoja mahdollisimman tehokkaasti ja tuloksellisesti. Kansalaisilla on oikeus odottaa, että julkisille varoille saadaan mahdollisimman paljon vastinetta. Jokainen julkisen sektorin tehottomuuden aiheuttama kansalaisen jonotuspäivä lääkärin vastaanotolle, sosiaalipalveluihin tai erikoissairaanhoidon on tarpeeton."

4. Tasapuolisuus. EVA:n raportti: "Julkisella sektorilla on velvollisuus kohdella yksityisiä toimijoita ja omaa tuotantokoneistoaan tasapuolisesti. Yksityisille toimijoille on kohtuutonta säätää yksipuolisesti sellaisia vaatimuksia ja velvoitteita, jotka voitaisiin yhtä hyvin esittää julkiselle sektorille. Se, että toiminta on julkisen sektorin itse harjoittamaa ei tarkoita, että kaikki on automaattisesti kunnossa." Liikelaitoksen ei siis voida olettaa kykenevänsä yksinomaan julkisomisteisuutensa vuoksi määrittelemään asiakassetelin arvoa kilpailullisesti reiluksi.

Asiakassetelin arvon on oltava sama, kuin liikelaitoksen palvelutuotannon kustannukset (järjestäjän ja tuottajan tehtävät on erotettava toisistaan)

Kautta raportin esitetään, että liikelaitoksella voisi olla

joitakin palvelun tuottamiseen liittyviä kuluja, joita yksityisellä ei ole. Tämä ei pidä paikkaansa. Tämä virhe on korjattava. Kaikki muut paitsi palvelujen tuottamiseen liittyvät tehtävät ovat järjestäjän tehtäviä, joita liikelaitoksella ei tule olla. Näin ollen maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannus on suoraan verrannollinen asiakassetelin arvoon, eli yksityisen tuottajan saamaan korvaukseen. Tällöin ei ole mitenkään perusteltavissa, että asiakassetelin arvo voisi olla liikelaitoksen omaa palvelutuotantokustannusta alhaisempi. Asiakassetelin arvon on oltava yhtä kuin liikelaitoksen oman palvelutuotannon kustannukset.

On selvä riski, että yksityiset palveluntuottajat, ja palveluja tuottavat pienemmät järjestöt eivät voi toimia valinnanvapausjärjestelmässä lainkaan, jos asiakassetelin arvo voi olla liikelaitoksen tuotantokustannuksia pienempi. Tämä ei ole ollut uudistuksen tarkoitus.

Raportissa mainitaan myös, että tuottajille saattaa syntyä kannustin tehostaa toimintaa tinkimällä laadusta, koska setelin arvo on annettu (s. 8). Kirjaus perustelee samalla sitä, miksi setelin arvon tulee olla kohdallaan. Toisaalta 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 olisi tullut toimia aina tähänkin asti, ilmankin valinnanvapautta ja kilpailua. Jos korvaus on liikelaitokselle sama kuin yksityiselle (asiakassetelin arvo), tulee myös nähdä, onko liikelaitoksen saama korvaus sopiva, eikä mahdollisesti esimerkiksi liian suuri.

Markkinatilanne ja yksityisten kustannukset asiakassetelin arvon lähtökohtina

Valinnanvapaudella tavoitellaan paitsi palvelujen parempaa saatavuutta, myös tuottavuuden lisäämistä julkisesti rahoitettuun järjestelmään. Keskeinen edellytys tuottavuuden lisäämisessä onnistumiselle onkin läpinäkyvyys ja kilpailu, joita järjestelmässä on tähän asti ollut vain vähän. On siis erinomaisen tärkeää ja tervetullutta, että julkisen palvelutuotannon kustannukset perataan nyt auki. On hyvä lähtökohta, että julkisen tuottajan oma kustannus on pohjana asiakassetelin arvoa määriteltäessä. Edellä perustellusti ei kuitenkaan ole millään tavalla perusteltua, että asiakassetelin arvo voisi olla pienempi kuin liikelaitoksen omat palvelutuotantokustannukset. Markkinatilannetta ja yksityisten tuottajien hintoja (huom, ei kustannuksia) tuleekin käyttää asiakassetelin arvoa määriteltäessä

ainoastaan silloin, kun myös liikelaitoksen omat korvaukset tarkistetaan samalle tasolle.

Raportissa sekoitetaan myös käsitteitä "kustannus" ja "hinta". On äärimmäisen tärkeää, että näiden ero pidetään johdonmukaisesti selvänä. Kustannus on asia, joka tuottajalle muodostuu palvelun tuottamisesta. Hinta on euromäärä, jolla palvelu myydään ulos. Jokaisen toimijan (niin yksityisen kuin julkisen) on itse tiedettävä ja tunnistettava kustannuksensa ja kustannusrakenteensa. Yksityisillä toimijoilla kustannukset ja kustannusrakenne on kuitenkin liikesalaisuuden ydintä, jota ei voi vaatia avaamaan. Maakunnan on asiakassetelin arvoa määrittellessään oltava ehdottomasti selvillä omistamansa liikelaitoksen kustannuksista, ja halutessaan yksityisten toimijoiden hinnoista.

EVA:n analyysi "Soten sokeat pisteet" (20.11.2018) kuvailee ongelmaa sivulta 10 alkaen hyvin: "Sosiaali- ja terveystalouden tuotanto on yrityksille kilpailullista elinkeinotoimintaa.

Valinnanvapauden ideana on hyödyntää yksityisen sektorin osaamista ja tehokasta kilpailua sosiaali- ja terveystalouden saatavuuden, laadun ja tehokkuuden kohentamiseen. Liikesalaisuudet on suojattu lailla nimenomaan terveen kilpailun ylläpitämiseksi. On luonnollista, etteivät yritykset halua avata kaikkia kilpailutekijöitään kilpailijoilleen." Liikelaitoksen voi katsoa olevan asiakassetelipalveluntuottajan kilpailija aikaisemmin lausunnossamme kuvatuin perusteluin.

EVA:n raportti jatkaa: "On kyseenalaista, mitä maakunta ylipäänsä tekee yksityisen yrityksen yksityiskohtaisilla taloustiedoilla. -- Hallituksen esityksen perusteluosiossa todetaan ainoastaan, että maakunnan on tiedettävä yksityisen toimijan sotekeskuksen kustannusrakenne ja tulos, jotta maakunta voisi arvioida, saako yksityinen toimija "ylikompensaatiota". Se, mitä ylikompensaatiolla tässä yhteydessä tarkoitetaan, ja mitä sen havaitsemisesta tarkkaan ottaen seuraa, jää hämärän peittoon. Maakunnat määrittävät itse palveluntuottajille maksettavat korvaukset. Ne asetetaan oletettavasti sellaisiksi, että maakunnan oma palvelutuotanto tulee korvauksilla toimeen. Jos näin ei olisi, maakunta joutuisi joko lopettamaan oman palvelutoimintansa tai subventoimaan suoran valinnan palveluita tuottavaa osaansa kilpailua väärillä tavalla. Jos yksityinen palveluntuottaja onnistuu tekemään ylijäämää samalla korvaustasolla ja vastaavalla asiakaskunnalla, kyseessä ei ole ylikompensaatio, vaan osoitus siitä, että yksityisen palveluntuottajan toiminta on ollut



parempaa kuin julkisen toimijan.” Samat perustelut toimivat myös asiakassetelipalveluihin.

Vaikuttavuus tavoitteena ja korvauksen perusteena

Raportin kappaleessa 6 käsitellään vaikuttavuutta tavoitteena ja asiakassetelin korvauksen perusteena. Kannatamme vaikuttavuutta perusteena korvauksille. Koska asia on kuitenkin äärimmäisen monimutkainen, kannatamme sitä, että vaikuttavuuden mittareita kehitetään vaiheittain. Nyt on lähdettävä perustasolta, eikä vaikuttavuuden mittareille tule vielä antaa liian suurta painoarvoa korvausten arvoa määriteltäessä. Tulisikin siis harkita, että alkuvaiheessa (vähintään asiakassetelien piloteissa), lähdetään liikkeelle peruskorvauksen ja olosuhdekorvauksen yhdistelmällä, ja saatetaan ne yhdessä toimivaksi ennen kuin siirrytään vaikuttavuuteen perustuvan kannustinpalkkion maksamiseen.

Mikäli palvelutuottajia palkitaan esimerkiksi lisäkannusteilla vaikuttavuuden aikaansaamisesta, on huomioitava myös se prosessi, jolla vaikuttavuutta tavoitellaan. Esimerkiksi kuntoutumisprosessien ja kuntoutustoimenpiteiden laadun arviointi sekä vaikuttavuutta synnyttävien tai estävien tekijöiden tunnistaminen on tärkeää lopputulosten ja vaikutusten mittaamisen rinnalla.

Pienillä palvelutuottajilla, kuten pk-yrityksillä ja järjestöillä, ei välttämättä ole mahdollisuus osallistua vaikuttavuushankintoihin, jos niissä ei palkita lainkaan vaikkapa kuntoutumisen palveluprosessista, vaan ainoastaan lopputuloksista – esimerkiksi työllistymisestä. Pienten palvelutuottajien riskinkantokyky on alhaisempi kuin suurilla, ja mahdollisuudet erilaisiin kokeiluihin ja harjoitteluun vaikuttavuushankinnoissa ovat niillä usein rajalliset.

## 21. Yksilöidyt muutosehdotukset

- Sivu 6: ”Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi myydä lisäpalveluna sellaista palvelua, joka on sisällytetty asiakassetelistä maksettavaan korvaukseen” poistettava, ja selitettävä auki, että lisäpalveluja ihmiset saavat omalla rahallaan ostaa niin paljon kuin haluavat.
- Sivu 12 ja muut vastaavat kohdat (kuten sivu 7: kohta 3): lisäpalvelujen myynti ja osto on sallittava selkeästi ja kaikin tavoin, samoin kuin oman rahan käyttö asiakassetelin arvon ylittävästä osuudesta asiakkaan tahdon mukaisesti.
- Sivu 12 ja muut vastaavat kohdat läpi raportin: korjattava siten, että asiakassetelin arvo ei saa olla liikelaitoksen kustannuksia alhaisempi
- Käsitteet ”kustannukset” ja ”hinta” on oltava

johdonmukaisesti selviä ja toisistaan erillisiä kautta raportin. Esimerkiksi sivun 13 viimeisen kappaleen toinen lause "Sen lisäksi huomio on kiinnitettävä markkinoiden kilpailutilanteeseen ja yksityisen tuotannon kustannustason selvittämiseen" on poistettava kokonaan. Kappaleessa 5.3.3, sivun 23 toiseksi viimeisen kappaleen alku: Ei "kustannusten selvittämisessä", vaan "hintojen selvittämisessä".

- Kuva 1 sivulla 15 korjattava: liikelaitoksen tuotantokustannukset ovat liikelaitoksen tuotantokustannuksia, jotka eivät voi sisältää mitään "järjestämisen yleisiä kuluja"
- Sama ongelma kuvassa 4, sivulla 20: "Liikelaitoksen tuotantokustannusten ja yksityiselle tuottajalle maksettavan korvauksen välistä eroa" ei voi olla olemassa.
- Sivulla 16: käsitteet järjestäjä = maakunta, palveluntuottaja = liikelaitos ja yksityiset erotettava selkeästi. Poistettava liikelaitokselle maakunnan tehtäviä antava rooli. Lainsäädäntö sallii tämän, jos tahtotila vain sallii. Lisättävä kappale kilpailuneutraliteetista, esimerkiksi EVA:n "Soten sokeat pisteet" -raportin (20.11.2018) sivun 5 mukaisesti.
- Myöskään sivulla 22 ei tule yksin mainita, että "haasteena on järjestäjän kustannusten erottaminen liikelaitoksen kustannuksista", vaan todeta, että nämä kustannukset on erotettava toisistaan vailla vaihtoehtoa toimia toisin.
- Sivulta 23 alkaen kappale 5.3.3: Markkinoiden kilpailutilanteen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen: kappale korvattava tiiviimmällä toteamuksella, että asiakassetelin arvon tulee olla sama kuin liikelaitoksen oman palvelutuotannon kustannukset. Markkinahintoja voidaan selvittää, mutta vain siinä tapauksessa, että asiakassetelin arvo ja liikelaitoksen kustannukset pysyvät samalla tasolla. Vaikka tämä tarkoittaisi sitä, että liikelaitoksen kustannustaso on madallettava.
- Kun asiakassetelin arvo olisi sama kuin liikelaitoksen kustannus, poistuisi huoli siitä, että yksityisten kanssa keskusteltaessa olisi käytettävä "pelisilmää" (s.23), koska nämä pyrkivät pitämään korvaustason mahdollisimman korkeana. Kirjaus on asenteellinen ja aiheeton. Liikelaitoksella on täysin sama intressi.
- Kyseinen kappale 5.3.3 sivulla 23 (toinen kappale ylhäältä) sotkee jälleen maakunnan ja liikelaitoksen vastuita ja rooleja. Aiemmin tässä raportissa, kuten valinnanvapauslain 70 §:ssä liikelaitos on mainittu asiakassetelin arvon määrittäjäksi. Maakunta vain hyväksyisi esityksen (s. 16). Tässä kohtaa kuitenkin maakunta kävisi keskusteluja vain yksityisten kanssa? Korostamme sitä, että kannatamme tätä. Maakunnan tuleekin määritellä asiakassetelin arvo. Koko raportti muualtakin on muutettava tukemaan tätä.

- Palveluseleitä verrataan liian yksioikoisesti asiakaseteleihin sivujen 25 ja 26 laatikoissa. Selvennettävä yksityiskohtaisesti, mitkä haasteet ja edut ovat palveluseleissä ja asiakaseteleissä yhtenevät, ja mitkä eroavat. Parasta olisi kenties poistaa laatikot käytöstä kokonaan.
- Lisättävä asiakassetelin arvon määrittäjälle huomautus siitä, että arvolla on erityinen merkitys pienten palveluntuottajarytysten sekä -järjestöjen edellytyksille toimia tulevaisuudessa
- Kappaleessa 6 korostettava sitä, että asiakassetelin arvon perustana tulee olla perusosa ja olosuhdeosa – vaikuttavuusosion voi ottaa mukaan, kun järjestelmää sen pohjaksi on kehitetty enemmän
- Ehdotamme, että raportti palautetaan valmisteluun, johon kutsutaan mukaan Hyvinvointiala HALI ry:n lisäksi työ- ja elinkeinoministeriö, Finanssiala ry sekä Suomen Yrittäjät alan toimialajärjestöineen. Asiasta tulisi järjestää myös suullisia kuulemistilaisuuksia tai työpajoja samalla tavalla, kuin sote-keskusten malliasiakirjoista järjestettiin. Asia on yhtä tärkeä etenkin sosiaalialan etenkin pienille ja järjestöpalveluntuottajille.