

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

23.11.2018, 12:21 - 23.11.2018, 12:31

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td data-bbox="866 365 1098 501">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1106 365 1498 501">Satakuntaliitto / maakuntauudistuksen projektitoimisto</td></tr><tr><td data-bbox="866 512 1098 647">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1106 512 1498 647">Päivi Vuorinen</td></tr><tr><td data-bbox="866 658 1098 792">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1106 658 1498 792">paivi.vuorinen@satakunta.fi</td></tr><tr><td data-bbox="866 804 1098 938">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1106 804 1498 938">0447114324</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Satakuntaliitto / maakuntauudistuksen projektitoimisto	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Päivi Vuorinen	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	paivi.vuorinen@satakunta.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0447114324
Vastaajatahon virallinen nimi	Satakuntaliitto / maakuntauudistuksen projektitoimisto								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Päivi Vuorinen								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	paivi.vuorinen@satakunta.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0447114324								
<b>2. Onko vastaaja</b>	maakunnan liitto								
<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>s. 13: lause: "Palvelu voi kuitenkin olla tuotteistettu eri tavalla omassa tuotannossa, ostopalveluissa tai palvelusetelituotannossa, joten palvelun sisällön määrittelyssä on noudatettava huolellisuutta." Tämä lause on tarpeen tarkentaa, mitä tarkkaan ottaen tarkoitetaan ja mitä vaaditaan.</p> <p>Kpl 4.2. s. 15: teksti: " valinnanvapausesityksen mukaisesti arvoa määriteltäessä on otettava huomioon maakunnassa oleva palvelutuotanto ja sen kustannustaso, joka asettaa asiakassetelin arvolle ylärajan." Tässä siis kyse valinnanvapaudesta ja asiakasetelelin arvon määrittämisestä. Normia määrittävässä ohjeessa tulisi näkemyksemme mukaan olla lähtökohtana asiakkaan tarpeen pohjalta muodostuneet palvelut (markkinat maakunnassa), jotta sekä valvotaan että tuetaan maakunnan väestön tarpeen mukaisten palvelujen syntymistä ja toteutumista. Erilaisten palvelujen tuottaminen on luonnollisesti erihintaista.</p> <p>Kuviossa: Olisi tarpeen määritellä, mitä ne yleiset</p>								

	<p>kulut voivat olla, jotka sisältyvät maakunnan säästön enimmäismäärään.</p> <p>Kuvat, jotka kuvaisivat nykyistä palvelusetelikäytäntöä ja tulevaa asiakassetelikäytäntöä edesauttaisivat eroavaisuuksien nopeampaa hahmottamista.</p>
<b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>	kyllä pääosin
<b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b>	<p>Tulisi olla valtakunnallinen yhtenäinen peruskaava kustannusten laskentaan.</p> <p>Palveluseteleiden osalta tehdyn työn myötä saataisiin tarkempaa arviota siitä, mitä voivat olla asiakaseteleillä tuotettavien palvelujen osuus maakunnassa ja tämä auttaisi budjetointia jo nyt. Palveluseteleiden käyttö on ollut vähäistä, joten tässä toimintatavassa on ollut heikkoutensa. Näitä on tarpeen huomioda asiakassetelinkin käyttöönotossa niissä kohdissa, joissa esim. uusi lainsäädäntö ei paikkaa asiaa.</p>
<b>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b>	kyllä pääosin
<b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b>	<p>Käyttöönoton prosessia on kuvattu seikkaperäisesti. Vuoropuhelulla on tärkeä rooli. Raportissa/ohjeessa olisi mahdollista tuoda konkreettisia vaihtoehtoja ja erimerkkejä pilotointimaakunnista, mitä keinoja on käytetty mm. palvelujen ja hinnan määrittelyyn. Jokaisen maakunnan päätettävissä toki on, miten tämän prosessin toteuttaa. On myös maakunnan kyvykkyydestä kiinni, miten käyttöönoton prosessi viedään niin, että se tukee elinvoimaista maakuntaa. Raportissa voidaan tukea maakuntien kyvykkäitä vaihtoehtoja monimuotoisen so-te-palvelutuotannon kehittämiseen, jotta myös maakuntien omat palvelun tuottajat voivat osallistua tuottamiseen eikä asiakassetelitoteutusta toteuteta lopulta niin, että sitä voivat tuottaa vain esim. hyvin suuret palvelujen tuottajat.</p> <p>s. 20: prosessissa yhdessä laatikossa ”Markkinoiden kilpailutilanteen ja yksityisten hintatason selvittäminen”. Tarkoitetaanko vain ja ainoastaan kilpailutusta?</p>

<b>9. Onko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b>	kyllä pääosin
<b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b>	<p>Vaikuttavuusperusteisuus herättää ajatuksia. Sosiaalipalveluiden käyttäjien palvelun vaikuttavuutta on mittarein ajoittain/kokonaan hankala määrittää/mitata. Esimerkiksi kehitysvammaiset ja vammaiset voivat olla palveluun tyytyväisiä ja se vaikuttaa elämänlaatuun kannustavasti, vaikkakaan ei ole mitattavissa.</p> <p>Vammaisten asumispalveluissa ns. 24/7 tehostetun palveluasumisen piirissä voi olla nykylainsäädännön mukaisesti tahdosta riippumatonta hoitoa. Asiakasetelin käyttö suhteessa julkiseen valtaan; voiko olla asiakasetelillä ostettavissa. Jos ei, rajattava selkeästi asiakasetelin ulkopuolelle.</p> <p>Vammaispalveluissa on palveluita, jossa henkilön vamma ei pääse suotuisasti esille. Esim. asumisessa tai työ- ja päivätoiminnassa on käytävä toimintakyvyn ja kuntoutuksen näkökulmasta, vaikkakaan henkilö ei koe saamansa palvelua hyödylliseksi.</p> <p>"Turha päivystyskäynti" mittarina -&gt; miten voidaan määrittää. Vammaisen liitännäissairaus voi edellyttää käyntiä tai siihen voi olla esim. perheen jaksamisen näkökulma kyseessä. Vammaispalveluiden asiat kokonaisvaltaisia ja syyt moninaisia. Vaikea arvioida milloin on kyseessä ns. turha käynti.</p>
<b>11. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b>	kyllä pääosin
<b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>
<b>13. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	kyllä pääosin
<b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b>	Määrittäminen on erittäin vaativaa ja pitäisi olla selkeämpää. Nyt jää maakuntien harkintaan.
<b>15. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	kyllä pääosin

<p><b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b></p>	<p>Määrittelemisen eri palveluissa erittäin vaativaa. Olisi perusteltua harkita, voisiko olla kansallisia malleja.</p>
<p><b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p><b>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</b></p>	<p>Tarvitaan yhtenäiset tietojärjestelmät ja vaikuttavuuden arvioinnin välineet.</p>
<p><b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b></p>	<p>Valtakuntaan yhtenäiset laskelmat tuotteistamiseen.</p>
<p><b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b></p>	<p>Tekstiin olisimme toivoneet tarkemmin järjestämisen ja tuottamisen roolien erottamista, erityisesti kun kerrotaan palvelujen sisällöstä ja kuvaamisesta maakunnan ja liikelaitoksen näkökulmasta. Miten suhtautuu järjestäjän palvelustrategia ja erityisesti järjestämissuunnitelma suhteessa liikelaitokseen tuottamiin palveluihin. Myös selostus muiden maakunnan alueen tuottajien käyttämisestä kaipaisi selvennystä ja konkreettisia esimerkkejä.</p> <p>Asiakassetelin käyttöönotossa piilee suuri riski kustannusten kasvamiseen. Liikelaitoksen omakustannushintaan sisältyvät mm. hallinnon kustannukset, kiinteistöjen pääoma- ja ylläpitokustannukset, ateria- ja siivouskustannukset muodostavat erittäin suuren ja olennaisen osan kokonaiskustannuksista. Pääosa näistä kuluista ovat kiinteitä kustannuksia, jotka eivät vähene, vaikka asiakas menisi muualle saamaan asiakassetelipalvelua. Jotta asiakassetelin käyttöönotto ei lisäisi kustannuksia, liikelaitoksen tulisi pystyä pienentämään merkittävästi omia kustannuksiaan ml. kiinteät kustannukset. Tämä edellyttäisi omaisuuden myyntiä, henkilöstön vähentämistä etc. Täysimääräinen kompensointi tuskin on realistista, kun otetaan huomioon liikelaitoksen velvoite tuottaa palvelut siinäkin tilanteessa, että markkinat epäonnistuvat.</p> <p>Palvelujen markkinahintaa voi kartoittaa ostopalvelujen ja/tai kilpailutusten kautta. Omakustannushinnan laskenta edellyttäne myös omien palvelujen tuotteistamista, jotta saadaan todellinen verrokkihinta asiakassetelin hintatason määrittämiseen.</p> <p>Palveluiden tasavertaisuus maakunnan</p>

olosuhteet ja alueellisuus huomioiden asiakassetelin käyttöönotto on hyvä. Hyvä selkeyttää ne käyttökohteet, joissa maakunnan on käytettävä asiakasseteliä sekä niiden käyttö julkisen vallan (viranhaltijapäätökset) toiminnan osalta päivittäisissä toiminoissa viitaten tulevaan IMO-lainsäädäntöön (asiakas- ja potilaslaki).

Tulisi myös selkeyttää julkisen vallan käyttö suhteessa asiakassetelillä tuotettavaan palveluun esim. rajoitustoimenpiteet ja niissä lainsäädännön noudattaminen.

Omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta laadukas palvelun sisältö voisi olla mahdollisesti mukana kriteereissä tai ainakin palvelun laadun arvioinnin osalta.

## 21. Yksilöidyt muutosehdotukset

s. 5 ylemmässä sinisessä laatikossa todetaan ” Asiakasseteli lisää väestön yhdenvertaisuutta mahdollistamalla yksityisten palveluiden käytön varallisuudesta riippumatta.”<sup>EU</sup> Täsmällisesti ottaen kyse ei ole yksityisistä palveluista, jos yksityinen tuottaa julkisesti rahoitettuja palveluja; korjattava tekstiä tältä osin. Tällainen perustelu on ylipäätään erikoinen, eikä lain tavoitteena ole enemminkin lisätä väestön valinnan mahdollisuuksia kuin varmistaa suuremman joukon pääsy yksityisten tuottamiin palveluihin?

s. 3. ensimmäisen tekstikappaleen viimeinen lause ” Palveluiden saatavuus paranee erityisesti henkilöillä, joilla ei muutoin ole ollut mahdollisuutta varallisuussyistä käyttää yksityisiä palveluita.”<sup>EU</sup> sama ongelma kuin edellisessä kappaleessa todettu. Yksityisiä palveluja ja yksityisesti tuotettuja julkisia palveluja ei voi rinnastaa suoraan.

s. 6. otsikon ”3.1 Mikä on asiakasseteli” alla toisessa kappaleessa kerrotaan miten asiakas voi valita asiakassetelillä annettavan palvelun tuottajan: ” Asiakas voi valita asiakassetelillä annettavan palvelun tuottajaksi sellaisen tuottajan, jonka jokin maakunta on hyväksynyt.”. Sivulla 16 otsikon ” Maakunnan rooli” alla todetaan ensimmäisessä kappaleessa mm: ” Maakunnan tekemä hallintopäätös on maakunnan tärkein työväline palveluntuottajien ohjauksessa. Se sisältää yhteiset ehdot maakunnan palveluntuottajille ja sen pitää sisältää myös palvelukuvaukset tuottajia varten.”. Sivulla olevassa toisessa kappaleessa todetaan: ” Maakunta hyväksyy palveluntuottajat ja valvoo, että palveluntuottaja tuottaa palvelut maakunnan

asettamien ehtojen mukaisesti ja noudattaa palveluntuottajaa velvoittavia säännöksiä.” Edelleen sivulla 16 todetaan otsikon ”Palveluntuottajan rooli” alla seuraavasti: ” Asiakkaan vastaanotettuaan palveluntuottaja sitoutuu palvelun tuottamista koskeviin ehtoihin ja palvelun tuottamiseen asiakassuunnitelman mukaisesti.”<sup>EN</sup> Tulee arvioida, olisiko perusteltua tarkentaa pääotsikon 5 (alkaen sivulta 16) alle, mitkä ovat pelisäännöt tilanteessa, jossa asiakas valitsee jonkun muun kuin oman maakuntansa hyväksymän palveluntuottajan.

s. 18 ensimmäinen kappale alkaa ” Maakunta tarjoaa asiakkaalle asiakasseteliä palvelutarpeen arvioinnin perusteella.”<sup>EN</sup> Asiakassetelin myöntää liikelaitos, täsmennetään tekstiin.

s. 25 todetaan harmaassa laatikossa neljännen ranskalaisen viivan (pallon) kohdalla ” Muutos palvelusetelistä asiakasseteliksi helpottaa palveluiden järjestämistä järjestäjän näkökulmasta, koska palveluita ei tarvitse kilpailuttaa.”<sup>EN</sup> Lukijalle voi syntyä tekstin perusteella virheellinen käsitys, ettei asiakassetelin piiriin kuuluvia palveluja tarvitsisi ollenkaan kilpailuttaa. On perusteltua tarkentaa, miten toimitaan tilanteissa, joissa asiakas jättää valitsematta asiakassetelin ja liikelaitos aikoo tällaisessa tilanteessa käyttää ostopalveluja oman tuotannon sijaan.

Raportissa on viitattu ja ehdotettu käytettäväksi joitain vaikuttavuusmittareita, kuten sivulla 38. Näiden osalta on tarpeen tuoda esille esim. liitteessä, missä vaiheessa kyseisten mittareiden kansallinen käyttö on ja sisältyykö esim. KUVA-mittareihin ja onko suunniteltu jotain täsmällistä tiedontuotantoa. (Esim. viitattu PROMIS-mittaristo ei ole vielä kansallisesti kattavasti käytössä. THL tukee PROMIS:ien käyttöä.)

s. 27 lause: ”Vaikuttavuus on esimerkki tavoitteesta, joka on järjestäjälle relevantimpi kuin tuottajalle, ja johon tuottaja voi myös vaikuttaa.” Näin reaali maailmassa tällä hetkellä todennäköisesti on, mutta tärkeää on tuottaa normia, jossa vaikuttavuustavoite on samanlainen järjestäjällä ja tuottajalla.

s. 27 – 28: Maakunnan tavoitteiden huomioiminen korvausmallissa ja vaikuttavuus. Tässä on otettu esille, että vaikuttavuus voidaan sitoa vain kahteen korvausmalliin. Tuodaan myös esimerkki, jossa todetaan, että budlet payment –malli vaatisi

palvelutuottajalta olemista vastuussa kaikista kyseisistä palveluista, joita asiakkaalle tuotetaan. Tämä ajattelutapa sisältää palvelujen vaikuttavuuden kannalta kyseenalaisen lähtökohdan eli vaaran osaoptimointiin. Myös siihen, että palvelujen tuottaminen tällä tavoin muodostuu vain suurille palvelutuottajille soveltuvaksi. Vaikuttavaan palvelun tuottamiseen ohjauksessa pitää pystyä siihen, että asiakasepisodi-/prosessikohtaisesti on eri palvelun tuottajia, mutta palvelujen vaikuttavuutta nämä arvioivat samojen (ylätason) vaikuttavuusindikaattoreiden avulla. Lisäksi huomioitava tässä, miten hyödynnetään asiakassetelityössä kansallista indikaattorityötä mm. KUVA- ja HYTE-indikaattoreiden ja tietorakenteiden ja tietojärjestelmien osalta, joilla indikaattoreita käytetään. Huomioitava myös yksityisten palveluntuottajien järjestelmien käyttö.

s. 42: kannustinkorvauksen mekanismi ja asettaminen tulee tehdä niin, että se muodostuu todellisesti palvelutuottajavalinnassa ja tuottamisessa merkittäväksi.