

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

23.11.2018, 17:31 - 23.11.2018, 17:45

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>1. Vastaajan tiedot</b>                                                                                                                                                 | Vastaajatahon virallinen nimi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kehitysvammaisten Tukiliitto ry |
|                                                                                                                                                                            | Vastauksen kirjanneen henkilön nimi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tanja Salisma                   |
|                                                                                                                                                                            | Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | sirkka.sivula@tukiliitto.fi     |
|                                                                                                                                                                            | Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0505380548                      |
| <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>                                                                                                                             | <input type="text" value="No answers"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |
| <b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>                 | ei kantaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 |
| <b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b>                                                                                                                             | <input type="text" value="No answers"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |
| <b>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b>                                                                                         | kyllä pääosin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |
| <b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b>                                                                                                                             | <p>Asiakkaan rooli käyttöönottoprosessissa</p> <p>Asiakassetelin käyttöönoton prosessin kuvaus on kirjoitettu täysin maakunnan, liikelaitoksen ja palveluntuottajan näkökulmasta. Kaikissa kappaleissa asiakasta ei ole mainittu lainkaan. Kuitenkin kyseessä on asiakkaiden palveluiden hankkimiseksi kehitettävä asiakasseteli.</p> <p>Maakunnan ja liikelaitoksen roolit tuntuvat selkeiltä, samoin palveluntuottajan. Sen sijaan</p> |                                 |

asiakkaan rooli jää varsin ohueksi. Monin kohdin puhutaan maakunnan ja palveluntuottajan välillä käytävästä jatkuvasta vuoropuhelusta. Asiakkaan pitäisi päästä mukaan tähän vuoropuheluun. Raportissa todetaan esimerkiksi: "Palveluntuottajat tuntevat alueen asukkaiden palveluiden tarpeen ja voivat lisätä maakunnan ymmärrystä palvelutarpeesta. Maakunta voi hyödyntää palveluntuottajien osaamista ja asiantuntemusta jo määriteltäessä tavoitteita ja sisältöä asiakassetelillä tuotettaville palveluille." Parhaita palvelutarpeen asiantuntijoita ovat asiakkaat itse. On ehdottoman tärkeää kuulla asiakkaita ja tarvittaessa heitä edustavia järjestöjä jo asiakassetelin käyttöönottoa suunniteltaessa ja palvelutarpeita kartoitettaessa.

Asiakkaan rooli kuvattaessa asiakassetelin käyttöönottoprosessia Raportissa todetaan myös, että palveluntuottajan ja maakunnan välisessä yhteistyössä on mahdollista syntyä yhteistyötä myös eri yritysten ja kolmannen sektorin välillä. Kolmas sektori on otettava kaikissa maakunnissa mukaan jo asiakassetelin käyttöönottoa suunniteltaessa. Sitä ei voi jättää sattumanvaraiseksi.

Esimerkiksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus velvoittaa ottamaan vammaiset henkilöt ja heitä edustavat järjestöt mukaan suunnittelutyöhön.

Sivulla 17 on kuvattu asiakkaan roolia prosessissa. Asiakas tulee kuvioon mukaan vasta suunnitteluprosessin valmistuttua eli vasta, kun asiakasseteli on jo otettu käyttöön. Asiakkaan rooli vuoropuheluprosessissa on unohtettu täysin. Asiakas tulee ottaa yhdeksi vuoropuhelun osapuoleksi maakunnan ja palveluntuottajien rinnalle.

Asiakassetelin arvon määrittämisen vaiheet

Asiakassetelin arvonmäärittämiseen liittyy suuria riskejä asiakkaan kannalta. Ensinnäkin asiakassetelin arvo ei saa ylittää maakunnan liikelaitoksen kustannuksia. Asiakassetelin käyttäjät jakautuvat erilaisiin asiakasryhmiin, joiden välillä palvelutarpeet vaihtelevat paljon. Myös käyttäjäryhmien sisällä palvelutarpeet vaihtelevat. Esimerkiksi jokaisen vammaisen henkilön palvelutarve on yksilöllinen. Siksi

asiakassetelien arvoa on mahdotonta määrittää yleispätevästi. Joidenkin henkilöiden avun ja tuen tarve on niin suuri, että kaavamaisella tavalla määritelty asiakassetelin arvo ei voi olla heille riittävä. Tämä estää asiakassetelin joustavan käytön ja johtaa siihen, että asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan.

Toteutuneet markkinahinnat eivät voi yksin määrittää asiakassetelin alarajaa. Aggressiivisen kilpailutuksen lopputuloksena meillä ostetaan paljon esimerkiksi asumispalveluita alihintaan. Näin suuret palveluntuottajat pystyvät raivaamaan pienet pois tieltä. Siksi asiakassetelin arvon alaraja on aina harkittava tarkkaan.

#### Tuotteistus

Palveluiden yksityiskohtainen tuotteistus johtaa siihen, että asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ei oteta riittävästi huomioon. Palveluiden tulee joustaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Liian pitkälle menevä tuotteistus on myös vastoin uuden vammaislainsäädännön tarkoitusta. Lainsäädännön tarkoituksena on, että jokainen vammaisen henkilö saa juuri hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavat palvelut. Pitkälle tuotteistetut ja tarkat sekä joustamattomat palvelukuvaukset johtavat helposti kaavamaisiin kaikille soveltumattomiin palveluihin.

Liikelaitoksen tuotantokustannusten määrittäminen ja yksityisen tuotannon hintatason selvittäminen

Tuotantokustannusten määrittäminen ylhäältä alas ja niiden keskiarvoistaminen johtaa helposti siihen, että kaikkein eniten apua ja tukea tarvitsevat tai erityistä kalliimpaa palvelua tarvitsevat henkilöt eivät voi saada asiakassetelillä tarvitsemaansa apua ja tukea.

Palveluiden karsinoiminen tiukkoihin palveluluokkiin estää joustavien palvelukokonaisuuksien muodostamisen asiakkaan yksilöllisistä palvelutarpeista lähtien. Tämä tarkoittaa takapakkia kehityksessä. Raportissa korostetaan tarkkaa ja yksityiskohtaista tuotteistusta. Kaikki asiakkaat eivät sovi tiettyyn kaavaan. Myös heidän palvelutarpeisiinsa pitää voida vastata asiakassetelillä.

|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                       | <p>Asiakassetelin arvon tarkistamisessa puhutaan vain esimerkiksi palkankorotuksista. Setelin arvoa pitää voida korottaa myös silloin, kun asiakkaan palvelutarpeissa tapahtuu muutoksia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b></p> | <p>kyllä pääosin</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b></p>                                                                                                                | <p>On tärkeää, että peruskorvauksen lisäksi asiakassetelin hinta muodostuu myös olosuhdekorvauksista ja kannustinpalkkioista.</p> <p>Olosuhdekorvauksilla on mahdollista parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta esimerkiksi erilaisilla alueilla. On tärkeää, että asiakassetelin arvoa laskettaessa otetaan huomioon esimerkiksi pitkät etäisyydet tai kielikysymykset. Yhtä tärkeää on huomioida palvelun tuottamisen erityiset edellytykset kuten esimerkiksi erityisosaamisen tarve.</p> <p>Kannustinpalkkiot ovat hyviä silloin, kun niiden kriteerit laaditaan niin, että vain asiakkaiden mielestä laadukkaita palveluita tuottavilla on mahdollista saada palkkio. Pelkkä tuotannon tehostaminen ei voi olla kannustinpalkkion saamisen edellytyksenä. Kuten raportissa todetaan: ”Asiakkaan raportoimien toimintakyvyn, terveyden ja elämänlaadun muutokset ovat kuitenkin juuri niitä kaikkein relevanteimpia vaikutuksia ja siksi käytönanalan tulisi jatkossa laajentua. Silloin, kun puhutaan vaikuttavuusperusteisista kannustimissa monituottajamallissa, vaikuttavuutta tulee mitata asiakkaan näkökulmasta, ei palveluntuottajan, kuten raportissa todetaan.</p> |
| <p><b>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b></p>  | <p>kyllä pääosin</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b></p>                                                                                                               | <p>No answers</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>                                                        | <p>kyllä pääosin</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b></p>                                                                                                               | <p>No answers</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>                               | kyllä pääosin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b>                                                                                       | <div 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 style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">No answers</div>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b>                       | Lisää ohjeistusta tarvittaisiin erityisesti asiakkaan aseman vahvistamiseen koko prosessissa alusta loppuun. Asiakkaiden pitää olla tasavertaisia vuoropuhelun kävijöitä maakunnan ja palveluntuottajan kanssa. Ohjeistusta pitää lisätä myös siitä, kuinka sellaisia asiakkaita joilla on ymmärryksen ongelmia, tulee tukea prosessin eri vaiheissa. |
| <b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b>                                                                                      | Asiakkaan asema on aivan liian heikko raportissa. Koko raportti on kirjoitettu maakunnan ja palveluntuottajien näkökulmasta. Se tulee kääntää niin, että asioita katsotaan asiakkaan näkökulmasta.                                                                                                                                                    |
| <b>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</b>                                                                                                 | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">No answers</div>                                                                                                                                                                                                                                                              |