

Asiakasetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

23.11.2018, 12:42 - 23.11.2018, 15:24

1. Vastaajan tiedot	<table border="1"><tr><td data-bbox="820 367 1050 465">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1050 367 1498 465">Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala</td></tr><tr><td data-bbox="820 465 1050 600">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1050 465 1498 600">Meri-Tuuli Lehmuskallio</td></tr><tr><td data-bbox="820 600 1050 741">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1050 600 1498 741">meri-tuuli.lehmuskallio@vantaa.fi</td></tr><tr><td data-bbox="820 741 1050 875">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1050 741 1498 875">0503104573</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Meri-Tuuli Lehmuskallio	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	meri-tuuli.lehmuskallio@vantaa.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0503104573
Vastaajatahon virallinen nimi	Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Meri-Tuuli Lehmuskallio								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	meri-tuuli.lehmuskallio@vantaa.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0503104573								
2. Onko vastaaja	kunta								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Nykyisen palvelusetelin ja uuden asiakasetelin arvon määrittelyn periaatteet ja eroavaisuudet ovat kuvattu dokumentissa selkeästi. Sekä tämän hetkessä että uudessa mallissa palvelunjärjestäjä määrittää setelin arvon. Palvelusetelimallassa palveluntuottaja voi hinnoitella palvelunsa markkinoiden ja kilpailutilanteen mukaisesti. Kunta tai kuntayhtymä määrittelee palvelusetelin arvon, joka voi kattaa palvelun kaikki kustannukset tai osan niistä, jolloin asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuus.</p> <p>Verrattuna nykyiseen uudessa mallissa maakunnan vastuu, paitsi asiakasetelin, myös markkinoiden toimintaan vaikuttajana kasvaa. Asiakasetelin myötä maakunta asettaa markkinoille hintakaton. Maakunnan päättämä asiakasetelin arvo tulee kattaa palveluntuottajalle maksettavat korvaukset ja näin ollen välillisesti määrittämään myös markkinoilla toimimisen kannattavuuteen palveluntuottajan näkökulmasta. Asiakkaan omavastuu poistuu, minkä sijaan maakunta perii asiakasmaksullisista palveluista asiakasmaksun. Tuottajakorvausten taso tulee olla perusteellisesti selvitetty ja määritelty; korkeaksi asetettu korvaus houkuttelisi palveluntuottajia</p>								

	<p>markkinoille ja tukisi kilpailua, mutta kustannusten hillitsemisen sijaan asiakasseteli kasvattaisi menoja. Liian alhainen arvo taas saisi palveluntuottajat vetäytymään markkinoilta kannattamattoman liiketoiminnan seurauksena, minkä myötä voisi aiheutua palveluverkoston supistumista ja riittämättömyyttä asiakkaiden tarpeisiin nähden.</p> <p>Selkiyttämistä kaipaa se, voidaanko asiakasmaksusta vapauttaa asiakassetelissä. Nythän palvelusetelin osalta asiakas ei enää voi saada maksuvapautusta vrt. oma palvelua, mikä rajoittaa palvelusetelin käyttöä.</p>
<p>5. Voidaanko aikaisempaa palvelusetelien arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakasetelien tuottajakorvausten määrittelyssä?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</p>	<p>Palveluiden tuotteistaminen, hinnoittelu ja palveluntuottajien hintataso ovat jouduttu huomioimaan samankaltaisesti myös nykyisten palvelusetelien tason laskemisessa. Kunta ja kuntayhtymiin kertynyttä osaamista voidaan osaltaan hyödyntää myös asiakasetelien tuottajakorvausten laskennassa. Ennen korvausten määrittämistä on huomioitava, että maakuntiin siirtyvien kuntien palvelurakenteessa voi olla huomattavia eroja, minkä vuoksi palveluiden määrittäminen ja yhtenäistäminen maakuntatasolle ovat ensisijainen tehtävä.</p> <p>Toimiakseen tarkoituksenmukaisesti asiakassetelimalli edellyttää tarkkaa ja yksityiskohtaista palveluiden kriteerien määrittelyä ja niiden tuotantokustannusten selvittämistä. Palvelumääritykset ja hinnoittelu eivät kuitenkaan saa estää palveluiden kehittämistä ja ketterää kokeilua. Uusien palveluiden tuotantohintojen määrittäminen voi olla heilahtelevaa johtuen muun muassa kehittämisvaiheen korkeammista kustannuksista. Maakunta saattaa joutua kokeilemaan, miten markkinat reagoivat aluksi annettuun asiakassetelin arvoon. Tuottajakorvausten määrittäminen tulee oltava joustavaa ja korjausliikkeit pystyttävä tekemään nopeasti, jotta palveluiden tarjonta ei vaarannu palveluntuottajien vetäytyessä markkinoilta liian alhaisten tuottajakorvauksen vuoksi.</p>
<p>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p>	<p>Maakunnan rooli asiakassetelin käyttöönotossa on vahva maakunnan vastatessa sekä asiakkaan että palveluntuottajan ohjauksesta ja prosessin</p>

alkuvaiheen päätöksenteosta. Onnistunut asiakassetelin arvon määrittäminen ja palveluntuottajien kanssa sovitut ehdot vaikuttavat merkittävästi prosessin sujuvuuteen myös myöhemmissä vaiheissa. Tuottajakorvausten määrittäminen ei rajoitu pelkkään käyttöön, vaan vaatii maakunnalta jatkuvaa markkinoiden seuranta, vuoropuhelua palveluntuottajien kanssa sekä välitöntä reagointikykyä. Asiakassetelillä tavoitellaan palveluntuottajien määrän kasvua. Maakunnan tulisi määrittellä selkeät ja läpinäkyvät käytännöt ohjaamaan palveluntuottajien kanssa käytävää vuoropuhelua, jotta palveluntuottajille taataan yhtäläiset mahdollisuudet osallistua.

Etenkin alkuvaiheessa hallinnollisten kustannusten arvioidaan kasvavan, kun otetaan käyttöön uudenlaista mallia. Seuranta, valvonta- ja raportointityö lisääntyvät niin maakunnalla kuin palveluntuottajalla. Asiakassetelin oletetaan vaativan myös ict-järjestelmien kehittämistä tiedonkulun varmistamiseksi. Palveluntuottajan on esimerkiksi ilmoitettava kuukausittain asiakkaiden käyttämät palvelut maakunnalle, jotta se pystyy laskuttamaan asiakasmaksut.

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

kyllä pääosin

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

Mallissa asetetaan suuri painoarvo maakunnassa tehtävälle kustannuslaskennalle ja hinnoittelulle niiden ollessa tuottajakorvausten perusta. Kustannuslaskentaan on luotava täsmälliset periaatteet, mitä ja miten kustannuksia huomioidaan arvon määrittämisessä. Maakunnan on jatkuvasti seurattava markkinatilannetta ja asiakassetelin arvoon vaikuttavien tekijöiden kehittymistä. Dokumentissa ei oteta kantaa aikaväliin, kuinka usein maakunta voi muuttaa asiakassetelin arvoa. Jotta kustannukset eivät nouse liian korkean tai palveluntarjonta ei vaarannu liian alhaisen tuottajakorvauksen seurauksena, maakunnan tulisi pystyä viivytyksettä reagoimaan markkinatilanteeseen.

Toisaalta taas maakunta ei voi vaihdella tempoilevasti tuottajakorvausten tasoa aiheuttamalla markkinoille epävarmuutta. Palveluntarjoajat tarvitsevat ennustettavuutta ja pysyvyyttä uskaltaakseen investoida liiketoimintaansa. Asiakkaista myös varsinkin useita vuosia palvelua käyttävät tarvitsevat pysyvyyttä. Kun tuotantokustannukset muuttuvat ja asiakassetelin arvoa päivitetään, on määriteltävä

	<p>käytännöt muutostilanteisiin. Esimerkiksi jos palveluntuottaja ei enää pysty tarjoamaan palvelua muutetun asiakassetelin arvon mukaisesti, miten pitkäaikaista asumispalvelua käyttävien asiakkaiden tilanteesta sovitaan. Mallin perusteita voidaan pitää osittain ristiriitaisina, koska samanaikaisesti palveluntuottajalta vaaditaan sitoutumista maakunnan päättämään korvaukseen, kun taas maakunnalta hintakaton määrittäjänä nopeaa reagointikykyä markkinatilanteeseen.</p> <p>Asiakkaan näkökulmasta useissa palveluissa on tärkeää jatkuvuus. Myös tästä näkökulmasta käsin tuottajakorvausten määrittely järkevällä tavalla on olennaista. Palveluntuottajan vaihtuvuus korvausjärjestelmän mahdollisista ongelmista johtuen ja määrittelykäytäntöjen epäselvyyksin vuoksi voi vaarantaa asiakasturvallisuuden tai asiakkaiden oikeuden saada hänelle myönnettyä /häelle kuuluvaa palvelua.</p>
<p>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>Maakunnalla on myös asiakasseteliin liittyviä hallinnollisia kustannuksia, kuten palvelupäätöksien tekeminen, asiakassetelin arvon määrittäminen ja maksaminen palveluntuottajalle sekä asiakasmaksujen laskuttaminen. Hallinnolliset kustannukset tulisi käsitellä erikseen oman tuotannon kustannuksista laskettaessa asiakassetelin arvoa.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Asiakassetelin tuottajakorvausten laskeminen maakunnan oman tuotannon kustannusten perusteella voi olla käytännössä haasteellista, koska maakunnan sisällä voi olla merkittäviä eroja palvelutuotannon kustannustasoissa. Aluekohtaiset erot maakunnan sisällä vaikeuttavat palveluiden tuotantohinnan määrittelyä. Harhaan asutulla maaseudulla tuotantokustannukset voivat olla suuremmat kuin kaupungeissa matkustuskustannusten ja henkilöstökustannusten lisätessä kustannuksia. Jos tuotantokustannus on arvioitu maakunnan tuotantokustannusten keskiarvon perusteella, asiakassetelin arvo on liian alhainen maaseudulla ja sitä vastoin liian korkea kaupungeissa. Palveluntuottajat hakeutuvat kaupunkiin, kun taas kannattamattoman liiketoiminnan seurauksena palveluntuottajat eivät toimi maaseudulla.</p>

	<p>Dokumentissa on esitetty ratkaisuksi olosuhdekorvauksia. Uudenlainen korvausmuoto toisi maakunnalle aiemmasta palvelusetelin määrittelystä poikkeavaa kustannuslaskentaa.</p> <p>Olosuhdekorvausten määrittämiseksi tarvitaan vielä tarkempaa ohjeistusta. Esimerkiksi pitkistä välimatkoista johtuvat lisäkustannukset ovat loogisesti määriteltävissä, mutta haastavampaa on määritellä liiketoimintaan vaikuttavia muita kuluja, kuten syrjässä olevien alueiden rekrytoinnin haasteet tai muut väestörakenteesta johtuvat erityisolosuhteet. Korvausten myöntämisen periaatteet tulisi olla läpinäkyviä niin, että myös palveluntuottajat pystyvät arvioimaan niiden perusteella liiketoimintansa kannattavuutta.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Palvelun vaikuttavuuteen ja laadukkuuteen kannustava palkkiomalli nähdään tavoitteiltaan ja periaatteiltaan myönteisenä, mutta ennen palkkion käyttöönottoa mittariston kehittäminen vaatii jatkotyötä, kuten myös dokumentissa esitetty. Kun vaikuttavuuden mittaristo on perustana korvauksen saannille, korostuu mittariston määrittämisen täsmällisyys ja yhdenvertaisuus. Mittaristo ei voi jättää väljää tulkinnanvaraa korvausten perusteista. Vaikka mittaristo painottuisikin klinisiin tuloksiin tai rekisteritietoihin, mittareihin sisältyy myös subjektiivista tulkintaa. Maakuntien tulee myös määritellä mittaamisen suorittavat tahot sekä asiakkaan näkemysten kuuleminen. Palveluntuottajan itse suorittamat mittaukset eivät yksinään voi olla kannustinpalkkioiden perusta. Ilman konkreettista hoitosuhdetta asiakkaaseen olevan maakunnan toimiminen mittaajana taas lisäisi hallinnollisia kustannuksia.</p> <p>Vaikuttavuuden mittarit tulisi määritellä palvelukohtaisesti sekä myös asiakasryhmien erityispiirteet huomioiden. Vaikka kyseessä olisi sama palvelu, toisen asiakasryhmän hoito voi luonteeltaan toimintakykyä kuntouttavaa ja toisen taas toimintakykyä ylläpitävää.</p> <p>Kannustinpalkkiopalkkioiden mittaristo saattaa sisältää myös kahdensuuntaista ohjausvaikutusta. Esimerkiksi kotipalvelussa palveluntuottaja saa kannustinpalkkioita sitä enemmän mitä vähemmän asiakkaista siirtyy ympärivuorokautiseen palveluun. Tällöin kannustimena voi olla parempi kuntoisten</p>

valitseminen asiakkaiksi, kun taas huonokuntoiset asiakkaat näyttävät palkkioiden näkökulmasta epäedullisilta. Vaikuttavuuden mittari saattaa olla palveluntuottajille joissain tilanteissa epäoikeudenmukainen, koska ei mittaa pelkästään palveluntuottajan tarjoaman hoidon vaikuttavuutta, sillä myös asiakkaan oma toiminta ja kunto vaikuttavat tulokseen.

Tavoiteltava tekijä tulee kuitenkin aina olla asiakkaalle paras hoito/palvelu, mittareiden suunta saattaa vaikuttaa siihen, mihin tuottajat pyrkivät, ei asiakkaan paras. Esim. jos pyritään vähentämään turhia päivystyskäyntejä (tähtäin hyvissä tuloksissa), saatetaan päivystyskäyntiä tarvitsevan asiakkaan kohdalla pitää rimaa liian korkealla ja tarpeellisen hoidon saanti viivästyä.

Tässä on suurena riskinä näennäiset "tulokset" vaikuttavuuden osoittamisessa, jos mittaristo on näin epämääräinen tai seurauksena on tarkoitushakuista asiakasvalikointia.

17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?

kyllä pääosin

18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17

Asiakassetelin arvon laskemista määrittää yleisesti reunaehto, jonka mukaan arvo ei saa ylittää maakunnan liikelaitoksen omaa tuotantokustannusta. Teoriassa melko loogisena esitetty asiakassetelin arvon laskeminen edellyttää kuitenkin monitahoisten asioiden hallintaa ja yksityiskohtien huomioimista, jotta asiakasseteli takaisi kilpailullisten markkinoiden toimimisen ja sen myötä mahdollistaisi aidon valinnanvapauden sekä tukisi laajemmin myös muita sote-uudistuksen tavoitteita mm. kustannusten hillintää.

Asiakassetelimalli ei kannusta palveluntuottajia samaan tapaan kilpailemaan asiakkaista palvelun hinnalla kuin nykyisin, koska kaikki saavat maakunnalta saman korvauksen, eivätkä asiakkaat valitse palveluntuottajia hintojen perusteella. Jos palveluntuottaja pystyy tuottamaan palvelun asiakasseteliä edullisemmin, näkyy se palveluntuottajalle voittona. Saadessa samaa korvausta palveluntuottajien kustannuksia hillitsevät innovatiiviset ratkaisut eivät sen sijaan näy suorasti soten kustannussäästöinä.

Asiakassetelissä hinnan sijaan kilpailukeinoista korostuu palvelun laatu. Laatuksien painottumisen lisäksi asiakkaan näkökulmasta

myönteistä asiakassetelimallassa on hintatietoisuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen. Asiakkaat eivät enää maksa palvelusetelin ylittävistä osista markkinoilla määräytyvää omavastuuosuutta palveluntuottajalle, vaan maakunta perii joko tulosidonnaisen tai tasasuureisen ennalta määrätyn asiakasmaksun. Palveluntuottajien tuotantokustannusten ja hintojen muutokset eivät näin ollen enää heijastu asiakkaalle, vaan tulevat maakunnalle huomioitaviksi asiakassetelin määrittelytyössä. Toisaalta tuotantokustannusten ei myöskään vaikuta positiivisesti asiakkaan maksamaan osuuteen, vaan jää palveluntuottajan voitoksi.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Korvausten suorittaminen palveluntuottajalle asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa vaatii täsmällisempää määrittämistä ristiriitojen välttämiseksi. Kun maakunta myöntää asiakassetelin tarkoin tuotteistettuun palveluun, tulisi korvausten osalta varautua myös tilanteisiin, joissa palveluntuottaja joutuukin äkillisesti muuttamaan palveluitaan vastatakseen asiakkaan palvelutarpeeseen. Liian tiukat kriteerit ja asiakassetelissä ennalta määrätty tuottajakorvaukset eivät saa estää palveluntuottajaa reagoimasta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen, mutta eivät myöskään sallia ylihoitamista

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Esitettyssä mallissa maakunta hyväksyy palveluntuottajaksi sellaisen, joka suostuu tuottamaan palvelun asiakassetelin arvolla. Epäselväksi jää, miten toimia tilanteessa, jossa palvelusetelituottajan on hyväksynyt toinen maakunta. Käykö tuottaja "kauppaa" asiakkaan varatessa palvelua, siitä, onko tuottajalla sillä hetkellä varaa tuottaa palvelu toisen maakunnan hinnalla vai sitoutuuko jossain hyväksytty palveluntuottaja jo lähtökohtaisesti kaikkien maakuntien hintaan? Asiakkaan pitää voida varata palvelu myös sähköisesti...tarvitaan valikko selvittämään asiakassetelin alkuperä...ja siihen kohta, jossa selvennetään, että toisen maakunnan palveluseteli ei kata kyseistä palvelua, jos tuottajalla tällainen valinta on mahdollinen

Nykytilanteessa asiakas on voinut valita kunnan hyväksymistä palveluntarjoajista mieluisan, saanut joko tasasuuruisen tai tulosidonnaisen palvelusetelin ja vastannut omavastuuosuudestaan itse. Palvelusetelimallassa asiakas on voinut tietoisesti valita kalliimman palvelupaketin ja maksanut omavastuuosuutensa itse. Asiakassetelimallassa

asiakkaan valinta rajataan koskettamaan palveluita, jotka ovat asiakassetelillä katettavia. Asiakkaan valinnanvapauteen liittyen tarvittaisiin täsmennys asiakkaan mahdollisuudesta valita asiakassetelin arvon ylittävä palvelu. Asiakkaan maksettavaksi tulisi todennäköisesti tällöin asiakasmaksu sekä asiakassetelin ylimenevä omavastuuosuus, ja maakunta korvaisi asiakassetelin mukaiset kustannukset.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers