

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

30.11.2018, 10:27 - 30.11.2018, 13:52

1. Vastaajan tiedot	Vastaajatahon virallinen nimi	Turun Katariina koti Oy
	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Jarmo Tähtäpää
	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	jarmo.tahkapaa@emmi-koti.fi
	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400644556
2. Onko vastaaja	yksityinen palvelun tuottaja	
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	ei pääosin	
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	<p>Kappaleessa 4.2 esitetty asiakassetelin arvonmuodostus periaate siten, että asiakassetelin hinnasta vähennetään kuluja, joita yksityisellä sektorilla ei ole, on omituinen. Onhan yksityiselläkin sektorilla kuluja, joita ei julkisella sektorilla ole. Otetaanko myös nämä huomioon arvonmuodostuksessa?</p> <p>Asiakassetelin arvosta ei voida siis vähentää liikelaitoksen kuluja, joita yksityisellä ei ole tai kummankin kulut pitää käydä läpi erittäin tarkasti. Todennäköisesti kulut ovat tämän jälkeen samat.</p>	
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	ei pääosin	
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Riippuu, miten työ on tehty ja mitä siinä on huomioitu. Asiakassetelin arvon määrittäminen maakunnan liikelaitosten taholta johtaa todennäköisesti huonoon lopputulokseen, jos määrittästyössä käytetään liikelaitoksen omia kustannuksia. Osaamista tuottteistamisesta ja	

kuluvirtojen selvittämiseksi liikelaitoksissa ei yksinkertaisesti ole riittävästi, koska tarvetta niiden selvittämiseksi ei ole ollut aiemminkaan. Julkisen sektorin palveluiden tuotantokustannukset jyvitetään ja vyörytetään useimmiten siten, että niistä ei voida erottaa yhden erillisen palvelun tuottamiseen käytettyjä kustannuksia. Lisäksi ymmärrys siitä, mitkä kaikki asiat vaikuttavat tuotantokustannuksiin tai mitkä niihin pitää lukea kuuluvaksi, ei ole samalla tasolla yksityisen palveluntuottajan kanssa. Esimerkkinä voidaan mainita keskisuuren kaupungin kaupunginjohtajan toteamus, ettei heidän tehostetun palvelun kiinteistöistä synny palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia, koska kiinteistöt ovat kaupungin omistuksessa. Toisin sanoen, kiinteistökuuluja ei sisällytetä palvelun tuotantokustannuksiin. Vastaavia esimerkkejä löytyy lukemattomia.

Asiakassetelin arvo ei voi olla pienempi, kuin maakunnan liikelaitoksen omat tuotantokustannukset. Kuvassa 1. esitetään, että "...voi olla sellaisia palveluiden...". Liittyvätkö ne tosiaan juuri nimenomaan saman palvelun (palvelusisällön) tuottamiseen, kuin yksityisellä sektorilla? Jos kustannukset liittyvät tekijöihin, jotka eivät liity nimenomaan palvelun tuottamiseen, ei niitä voida huomioida asiakassetelin arvon määrittämisessä. Maakunnan/liikelaitoksen muut tehtävät tai järjestäjälle kuuluvat tehtävät eivät kuulu laskelmaan.

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

ei pääosin

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

Prosessi on ehkä selkeä, mutta prosessin sisältö ja sen toimijoiden roolit ovat kummallisia. Maakunnan liikelaitos siis määrittelee, millä hinnalla sen kilpailijat saavat myydä palveluitaan. Tässähän ei ole minkäänlaista järkeä, että yksi tuottaja saa määrittellä muiden tuottajien (kilpailijoiden) hinnan, palvelun sisällön ja esim. maksuehdot. Ajatushan on aivan absurdi!

Luvussa sanotaan kauniisti palveluntuottajan rooliin kuuluvan aktiivinen vuoropuhelu maakunnan kanssa ja esim. että palveluntuottajat voivat tuoda uusia innovaatioita palveluntuottamiseen yhdessä maakunnan kanssa. Millähän tavalla tässä on

ajateltu pienten palveluntuottajien huomioiminen ja millaisella rakenteella tuo yhteistyö toimii, kun maakunnan liikelaitos määrittelee jokseenkin kaiken, mitä yksityinen palveluntuottaja voi toiminnassa tehdä (ml. hinnan) ja miten sitä kehittää. Melko kapeaksi jää palveluntuottajan rooli kehittämisessä varsinkin, kun asiakassetelin hinta ja mitä asiakas sillä voi tehdä, on annettu. Palvelusetelin markkinaperusteinen kilpailu sopii paljon paremmin innovaatioiden ja toiminnan kehittämiseen.

Asiakkaan roolissa mainitaan, että asiakkalla on luotava jatkuvat mahdollisuus palautteen antamiseen esim. digitaalisten työkalujen kautta. Tämän on koskettava myös maakunnan liikelaitoksen antamia palveluita. Muutenhan se ei ole tasavertaisessa asemassa muiden palveluntuottajien kanssa. Tällä hetkellä julkisen sektorin palveluntuottajat eivät tietääkseni osallistu juurikaan yksityisille tehtäviin asiakastyytyväisyyskyselyihin, jolloin palveluiden laatua ei voida verrata. Mikäli kilpaillaan, on kaikkien osapuolten laatu selvitettävä tasapuolisesti.

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

ei

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

No answers

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

ei

12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11

Kysymys ei koske yksityistä palveluntuottajaa ja liikelaitosten näkökulmasta ovat varmasti toteuttamiskelpoiset, mutta alla kommentti yksityisen palveluntuottajan näkökulmasta:

Nyt maakunnilla ja niiden liikelaitoksilla on mahdollisuus määritellä hinta, palvelun sisältö/laatu ja muut palveluntuottamiseen tarvittavat tekijät siten, miten ne palvelevat niiden omia kilpailuasetelmia parhaiten. Tilanne on täysin mahdoton eikä yksityisen palveluntuottajan näkökulmasta tässä muodossa mitenkään toteuttamiskelpoinen! Tarkoitus sote-uudistuksella oli tuottajien erottaminen järjestäjästä, eikä se tällä mallilla toteudu.

	<p>Mikäli uudistuksella halutaan tavoitteella todellista valinnanvapautta, on pienet palvelutuottajat huomioitava erityisesti asiassatelin arvoja määriteltäessä. Mikäli tuottajakorvaukset tehdään maakunnan liikelaitosten kustannusten perusteella, tippuvat pienet toimijat automaattisesti pois, sillä ne eivät pysty mitenkään tuottamaan palveluita samalla kustannusrakenteella kuin liikelaitokset tai suuret sote-organisaatiot. Tätä ei ole otettu huomioon juuri lainkaan koko raportissa tai asia on lähinnä todettu. Raportissa esitetyllä tavalla arvoja määriteltäessä jäljelle jäävät liikelaitokset (jotka eivät siis ole aidosti kilpailutilanteessa) ja muutama suuri, pääosin ulkomaisessa omistuksessa oleva, sote-organisaatio.</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>No answers</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>No answers</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>No answers</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustinpalkkio on hyvä keino lisätä laatua ja mahdollisuus saada hyvin tehdystä työstä lisäpalkkio. Yleensä laadun lisääminen lisää myös kustannuksia, mutta ei toki aina. Kannustinpalkkio on joissain palveluissa määriteltävissä helposti, mutta esimerkiksi muistisairaiden tehostetussa asumispalveluissa vaikeammin. Erinomaisesta hoidosta ja sen laadusta riippumatta sairaus etenee. Mikä siis olisi kannustikorvaus tällaisessa tapauksessa. Erilaiset määrälliset tekijät (ulkoilutuskerrat/vko, toimintaterapiakerrat/vko, käynnit teatterissa ym.) ovat toisaalta jo perusedellytyksiä hyvälle hoidolle.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>No answers</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Riippuu tietysti tavoitteista ja tuottajakorvauksista. Mikäli tuottajakorvaus on pieni, sillä katetaan ehkä juuri ja juuri perushoito ilman vaikuttavuustavoitteiden</p>

saavuttamista. Jos korvaus on tasolla, jolla voidaan toimintaa myös kehittää, vaikuttaa se laatuun kilpailutekijänä ja voi auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. Yksityisellä sektorilla tieto kilpailijan innovaatioista ja toiminnan kehittämisestä menee jokseenkin nopeasti eteenpäin esim. hoitajien vaihtaessa työtapaikkaa, jolloin toimijat reagoivat omilla toimillaan kilpailijan saamaan etuun. Tämä on normaali prosessi kaikilla kilpailluilla aloilla.

Tuottajakorvauksissa tulee jälleen ottaa huomioon tuottajien koko. Pienellä toimijalla ei ole samanlaisia resursseja kehittää toimintaansa tai innovaatioita, kuin suurilla, joilla saattaa olla oma kehittämisyksikkönsä tätä varten. Pieni toimija joutuu kuitenkin samalla tavalla miettimään jatkuvasti, miten voi vastata kilpailijoiden toimiin, mutta resurssiensa puitteissa. Kun määrittellään kannustinpalkkioihin vaikuttavia tekijöitä ja niihin vaadittavia resursseja, pitää tämä ottaa huomioon.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Millä tavalla asiakassetelin arvon määrittelyssä otetaan huomioon pienten yritysten mahdollisuudet kilpailussa. Jos arvo määrittellään vain suurten liikelaitoksen ja joidenkin alan suurimpien yritysten kustannusten mukaan, putovat pienet tuottajat pois. Pienellä tuottajalla ei ole mahdollisuuksia myydä lisäpalveluita samalla tavalla kuin suurilla toimijoilla puhumattakaan maakunnan liikelaitoksilla. Valinnanvapaus siten, että tuottajina ovat vain liikelaitos ja pari kolme suurinta toimijaa ei ole valinnanvapautta.

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Pieniä, työllistäviä palveluntuottajia toimii huomattavasti enemmän sosiaalipalvelujen tarjoajina kuin terveystalvelujen 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.

Pienillä palveluntuottajalla lisäpalvelujen tai kokonaan muiden palvelualojen myynnin mahdollisuudet ovat suuria huomattavasti heikommat. Pienen palveluntuottajan tulisi tulla käytännössä toimeen yksinomaan asiakassetelin arvolla. Siksi arvon riittävä euromääräinen summa suhteessa vaadittuun palvelun laatuun on niille elämän ja kuoleman kysymys.

Tuottamamme palvelu eli muistisairaiden tehostettu asumispalvelu ei mahdollista juurikaan lisäpalveluiden myymistä. Palvelun pitää sisältää hyvin laajasti kaikki muistisairaana tarvitsemat palvelut ja hoidon ja lisäpalveluiden myyminen eriarvostaisi asiakkaat.

Palvelun laadun arvioinnissa pitää olla mukana myös maakunnan liikelaitoksen tuottamat palvelut, ei pelkästään yksityisten tuottamat. Liikelaitos on kilpailija yksityisten kanssa, joten myös sen laatu on arvioitava samoilla kriteereillä.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

Asiakasmaksujen arvoa ei voi määrittää maakunta tai sen liikelaitos yksin vaan mukana pitää olla kustannusosaamista myös yksityiseltä puolelta erityisesti pienistä toimijoista. Se että yksi kilpailija määrittelee muiden palvelun hinnan ja sen sisällön ei voi olla mahdollista!

Asiakassetelin arvon määrittämisessä pitää luopua periaatteesta, että setelin arvo tulee olemaan sama tai pienempi, kuin maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannukset, johtuen maakunnan laajemmasta kulurakenteesta (yleiskulut). Näin ei voi olla, sillä yksityisellä sektorilla on myös kuluja, joita ei maakunnalla ole. Setelin arvon määrittäminen pitää olla erittäin läpinäkyvää eli kaikki siihen mukaan otettavat ja siitä pois jätettävät kulut pitää olla esitetty selkeästi kulun muodostumisketju selvästi eriteltynä. Mukana laskelmassa ei voi olla verotottojen subventoimia kuluja.

Parasta olisi, jos asiakassetelin tasasuuruudesta luovuttaisiin kokonaan ja pidettäisiin nykyinen palveluseteli voimassa siten, että palvelutarjoajat määrittelevät itse tarjoamansa palvelun hinnan. Tai sitten

jonkinlainen sekamuoto, jossa ei kuitenkaan olisi tiukkaa rajausta asiakassetelin arvosta.