

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

26.11.2018, 15:12 - 26.11.2018, 15:22

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Näkövammaisten liitto ry</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Laura Tolkkinen</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>laura.tolkkinen@nkl.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0505850374</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Näkövammaisten liitto ry	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Laura Tolkkinen	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	laura.tolkkinen@nkl.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0505850374
Vastaajatahon virallinen nimi	Näkövammaisten liitto ry								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Laura Tolkkinen								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	laura.tolkkinen@nkl.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0505850374								
<b>2. Onko vastaaja</b>	järjestö								
<b>3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?</b>	No answers								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	No answers								
<b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>	No answers								
<b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b>	No answers								
<b>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b>	No answers								
<b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b>	Näkövammaisten liitto yhtyy tässä kysymyksessä Vammaisfoorumin lausuntoon, joka kuuluu seuraavasti: Asiakkaan rooli käyttöönottoprosessissa 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. Maakunnan ja liikelaitoksen roolit tuntuvat selkeiltä, samoin palveluntuottajan. Sen sijaan 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 palveluseteli on jo otettu käyttöön. Asiakkaan rooli vuoropuheluprosessissa on unohdettu täysin. Asiakas tulee ottaa yhdeksi vuoropuhelun osapuoleksi maakunnan ja palveluntuottajien rinnalle. Asiakassetelin arvon määrittämisen vaiheet Asiakassetelin arvonmääritykseen 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 palveluntarpeet 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 palvelusetelin arvo ei voi olla heille riittävä. Tämä estää palvelusetelin 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 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 palvelusetelillä 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 palvelusetelillä.

Palvelusetelin arvon tarkistamisessa puhutaan vain esimerkiksi palkankorotuksista. Setelin arvoa pitää voida korottaa myös silloin, kun asiakkaan

	palvelutarpeissa tapahtuu muutoksia.
<b>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b>	No answers
<b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b>	<p>Näkövammaisten liitto yhtyy tässä kysymyksessä Vammaisfoorumin lausuntoon, joka kuuluu seuraavasti: On tärkeää, että peruskorvauksen lisäksi palvelusetelin hinta muodostuu myös olosuhdekorvauksista ja kannustinpalkkioista.</p> <p>Olosuhdekorvauksilla on mahdollista parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta esimerkiksi erilaisilla alueilla. On tärkeää, että palvelusetelin 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.</p> <p>Kuten raportissa todetaan: ”Asiakkaan raportointien toimintakyvyn, terveyden ja elämänlaadun muutokset ovat kuitenkin juuri niitä kaikkein relevanteimpia vaikutuksia ja siksi käytönanalan tulisi jatkossa laajentua.</p> <p>Silloin, kun puhutaan vaikuttavuusperusteisista kannustimissa monituottajamallissa, vaikuttavuutta tulee mitata asiakkaan näkökulmasta, ei palveluntuottajan, kuten raportissa todetaan.</p>
<b>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b>	No answers
<b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b>	No answers
<b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	No answers
<b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b>	No answers

<b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	<input type="text" value="No answers"/>
<b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b>	<input type="text" value="No answers"/>
<b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b>	<input type="text" value="No answers"/>
<b>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</b>	<input type="text" value="No answers"/>
<b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b>	<input type="text" value="No answers"/>
<b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b>	<p>Raportti oli tehty järjestelmälähtöisesti asiakasseteli edellä. Asiakas ei saa unohtua prosessia suunniteltaessa, päin vastoin asiakkaan aseman vahvistamiseen tarvitaan ohjeistusta. Asiakassetelin arvon on riitettävä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaisten palvelujen hankintaan. Nyt palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan asema on sivuutettu. Samoin on sivuutettu yksilölliset tarpeet eli jää kuva, ettei tekstillä ole mitään yhteyttä asiakkaaseen ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Näkövammaisten asiakkaiden on saatava tarvitsemansa tieto saavutettavassa muodossa.</p>
<b>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</b>	<input type="text" value="No answers"/>