

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 10:44 - 26.11.2018, 16:43

1. Vastaajan tiedot	<table border="1"><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Minna Lignell</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>merja.tepponen@eksote.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0400655197</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Minna Lignell	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	merja.tepponen@eksote.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400655197
Vastaajatahon virallinen nimi	Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Minna Lignell								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	merja.tepponen@eksote.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400655197								
2. Onko vastaaja	sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä tai yhteistoiminta-alue								
3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä pääosin								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Tuottajanäkökulmasta yleisluontoista tekstiä. Tekstiin olisi toivonut selkeämmin tietoa asiakkaan valinnan roolista, joka on setelien käyttöönnotossa ja suunnittelussakin merkittävä asia.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmäärittämiseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Myös henkilökohtaisen budjetoinnin määrittelyssä opittua on hyvä hyödyntää, etenkin jos seteli ja budjetti ovat molemmat vaihtoehtoina asiakkaalle tarjolla.								
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin								
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	Kappaleessa on esitelty hyvin erilaisia näkökulmia. Paikoin kenties toistoa, jota voisi vähentää tässä luvussa ja muualla raportissa.								

	Hyvin nostettu esille onnistumistekijöitä ja haasteita (luvussa 5.4.). Mielenkiintoista olisi myös, jos raportissa esiteltäisiin laajemmalti erilaisia case-esimerkkejä, jotka selventäisivät prosessia entisestään.
9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?	kyllä pääosin
10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9	Kuvaus on suhteellisen sopiva.
11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11	<p>Tuottajakorvausten toteuttamiskelpoisuuteen vaikuttavat mm. maakunnan asettamat tavoitteet, tuottamisen markkinat ja muut olosuhteet. Haasteena arvon määrittämisessä on se, miten arvo saadaan asettumaan sellaisella tasolle, joka on riittävä erilaisille tuottajille. Arvon tulee perustua periaatteessa liikelaitoksen omien kustannusten tasolle, joka voi olla matalampi kuin muiden tuottajien. Jää osin epäselväksi, mitä tarkoitetaan raportissa termillä "periaatteessa"?</p> <p>Palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan tulisi myös tässä kiinnittää huomiota. Esimerkiksi vastaako järjestäjän arvioima asiakkaan palveluun tarvittava aika palveluntuottajan näkemyksiä asiakkaan tarvitsemasta ajasta? Mikäli kotihoitoon määritellään vuorokausihinta, tämä "ongelma" ratkennee.</p> <p>Palveluissa tarvitaan tuotteistamista ja segmentointia, jotta erilaisia määrittelyihin ja sisältöihin liittyviä ongelmia voidaan ratkaista. Esimerkiksi matkakorvausten huomioiminen hinnan määrittämisessä: asiakassegmentoinnin lisäksi olisi hyvä olla käytössä olosuhdekomponentti esim. aluesegmentteittäin.</p>
13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?	kyllä pääosin
14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13	Voiko maakunta määrittää olosuhdekorvauksen arvon itse? Entä miten pitkälle maakunnalla on mahdollisuus määrittellä muiden mahdollisten bonusten osuus? Miten olosuhdekorvausten määritelmässä huomioidaan se, että asiakas voi

	<p>valita myös toisen maakunnan palveluja (ja toisessa maakunnassa voi olla täysin erilaiset määritelmät ja ohjeet jne.)?</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustimia ja niiden muotoa ja tarvetta peilataan maakunnan asettamiin tavoitteisiin ja maakunnan olosuhteisiin. Kannustimet, ohjaus ja laadunvalvonnan tarve kasvavat ja korostuvat järjestän roolissa. Tuottajilta on edellytettävä tarvittavan tiedon tuottamista sovittuihin järjestelmiin. On tunnistettava kuitenkin se, että kannustimet voivat toimia eri tavoin erikokoisissa yrityksissä ja eri toimialoilla.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Kysymyksen asettelu on hieman erikoinen, sillä uudistuksen tavoitteet ja täten myös setelien käyttöönotto tukevat maakunnan toimintaa ja tavoitteita ja korvaukset ovat vain yksi osa sitä. Strategialla on ohjaava rooli tässäkin asiassa. Merkitystä on myös mm. korvausten suuruudella, asiakkaidenkin kanssa tehdyllä suunnittelulla sekä toiminnan raportoinnilla ja kehittämisellä.</p> <p>Maakunta voi tukea tavoitteiden toteuttamista eri tavoin; tässä tapauksessa mm. määrittelemällä tuottamisen kriteerit (ml. tuottajien hyväksyntä) ja tuottajakorvaukset huolella. Vaikuttavuuden seurannassa voidaan hyödyntää erilaisia viitekehyksiä kuten esimerkiksi ICHOMia.</p> <p>Mikäli alueella ei ole tuottajia riittävästi (asiakas ei oikeasti voi valita), taikka asiakas ei halua käyttää seteliä, liikelaitoksella tulee olla riittävä "valmius" palvelujen tuottamiseen. Tätä asiaa voisi tuoda raportissa enemmän esille, eli mitä kaikkea "varautuminen" edellyttää.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toimiminen verovaroin rahoitetussa järjestelmässä - Voisiko tuotteistamiselle linjata määritelmiä valtakunnallisesti esim. mitä kaikkea palvelujen hintaan täytyy vähintään laskea? - Palveluntuottajien tulee myös tehdä

	<p>kehittämistyötä hintojen sopeuttamiseksi hintakattoon; miten löydetään yhteinen arvo palvelulle?</p>
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jatkuvan kotihoidon osalta setelin arvona tulisi olla vuorokausihinta, ei tuntihinta. Kun kyse on jatkuvasta kotihoidosta, vastuu asiakkaasta on 365 päivää vuodessa 24/7, vaikka asiakaskäynnit olisivat esim. neljä kertaa viikossa. - RAI on käytössä laajasti Suomessa ja kansainvälisesti. Sitä voisi nykyistä vahvemmin hyödyntää seurannassa. RAI:sta voi ottaa seurantaan tiettyjä mittareita esim. monilääkitys, ravitsemus ym. Hinnoittelussa voisi hyödyntää siitä tehtyjä segmenttejä (Maple, CRP ym.). - Palvelujen pilkkominen liian pieniin osiin voi tuhota asiakkaan kokonaispalvelun ja hoitoprosessin. On tehtävä tarkkaa harkintaa siitä, mikä on tärkeää: koko prosessin vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta ja kustannusvaikuttavuus järjestäjän näkökulmasta vai pienten yritysten mahdollisuudet tuottaa jokin yksittäinen palvelun osa? - Pyrittäessä siihen, etteivät julkiset kustannukset nouse, hintakatto ja palvelujen tuotteistaminen on välttämätöntä, vaikka hintakatto karsisikin palveluntuottajia tai asiakkaita. - Palveluntuottajien Kanta-liittymävaatimusten takia sote-tuottajilla on oltava asiakas- tai potilastietojärjestelmä. - Monin paikoin toistoa, voisi tiivistää raporttia. - Osaksi jokaista päälukua voisi nostaa listauksia ongelmista ja haasteista sekä lain puitteissa toteutettavissa olevia ratkaisumalleja.
<p>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</p>	<p>-</p>