

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 16:18 - 26.11.2018, 16:26

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Espoon kaupunki</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Mari Rautjärvi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>mari.rautjarvi@espoo.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>040 656 0328</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Espoon kaupunki	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Mari Rautjärvi	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	mari.rautjarvi@espoo.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	040 656 0328
Vastaajatahon virallinen nimi	Espoon kaupunki								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Mari Rautjärvi								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	mari.rautjarvi@espoo.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	040 656 0328								
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	Asiakaseteleissä asiakkaalle ei saa jäädä omavastuusuutta, mutta toisaalta sanotaan, että asiakas voi ostaa lisäpalveluita halutessaan. Lisäpalveluiden rajaaminen ja määrittely on haaste: esimerkkinä tilanne, että palvelu tuotetaan laadukkaammin ym. ja asiakas itse olisi siitä halukas maksamaan, mutta ei voi niin tehdä ilman omavastuusuutta.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Kunnissa, joissa on toimivat markkinat ja kokemusta palveluiden kilpailuttamisesta, kuten esimerkiksi palvelusetelillä tuotettavien palveluiden kilpailuttamisesta, voidaan hyödyntää saatua tietoa alueen markkinatilanteesta, kustannuskehityksestä sekä joistakin palvelutuotantoon liittyvistä kustannuksista kuten kiinteistö- ja henkilöstökustannusten kehityksestä. Niiden palveluiden osalta, jotka ovat olleet pääsääntöisesti kunnan omaa tuotantoa, voi								

	<p>olla haasteita asiakasaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä johtuen muun muassa siitä, että alueella ei välttämättä ole olemassa olevia toimivia markkinoita tai yleinen kustannustaso vaihtelee huomattavasti.</p>
<p>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</p>	<p>ei pääosin</p>
<p>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</p>	<p>Hyvä, että roolit on määritelty, mutta maakunnan ja maakunnan liikelaitoksen roolit ja vastuut jäävät epäselväksi. Kappaleessa kuvataan, että maakunta valvoo, että "palveluntuottaja tuottaa palvelut maakunnan asettamien ehtojen mukaisesti ja noudattaa palveluntuottajaa velvoittavia säännöksiä" sekä "palveluntuottaja osallistuu aktiivisesti maakunnan kanssa käytävään jatkuvaan vuoropuheluun". Maakunnan liikelaitoksen tulee kuitenkin "välittää maakunnalle tiedon, jos palveluntuottajan toiminnassa on jokin virhe". Esimerkiksi maakunnan liikelaitoksen rooli suhteessa palveluntuottajaan tulee selkeyttää, jotta tosiasiallinen toimittajahallinta on mahdollista ja yhteistyökumppanuutta maakunnan (liikelaitoksen) ja palveluntuottajan välillä voidaan kehittää. Jos liikelaitos laatii palvelukuvauksen, niin liikelaitoksen pitää olla myös selvillä palvelujen tarpeista Kappaleessa 5.3.1 kerrotaan palvelujen tuotteistamisesta. Epäselväksi jää kuinka palveluntuottaja voi tuoda asiakassetelillä toimiville markkinoille kappaleen 5 mukaisia "uudenlaisia ja innovatiivisia palveluja", jos "maakunta hyväksyy maakunnan liikelaitoksen laatimat asiakassetelikohtaiset palvelukuvaukset ja asiakassetelien arvot". Lisäksi kappaleessa 5.3.1 todetaan erityisesti, että "maakunnan on tuotteistettava palvelut" eli palvelun sisältö kannustetaan määrittelemään tarkasti. Toisaalta samassa kappaleessa jäljempänä todetaan, että kriteerien on jätettävä tarpeeksi liikkumavaraa palveluinnovaatioille. Mikäli maakunnan hyväksymissä palvelukuvauksissa määritellään palvelun ehdot, rajaa se palveluntuottajan mahdollisuutta ilmoittautua uudella ja innovatiivisella palvelulla asiakaspalvelusetelijärjestelmän tuottajaksi. Riskinä on palvelun tason tasapäistäminen. Tuotteistaminen on valtava työ ja asiakkaan näkökulmasta kokonaisuus pirstaloituu, jos ei enää voi puhua esim. yhdistetystä kotihoidosta, vaan koko kotihoito pilkotaan</p>

	<p>pienempiin osiin. Palveluiden määrittelemisessä asiakkaan tarpeiden pitää olla toiminnan lähtökohta, ei riitä pelkästään se, että "otetaan huomioon asiakkaan näkökulma".</p>
<p>9. Onko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</p>	<p>On kuvattu tarkkaan, mutta huomioita kappaleesta 5 edellisen kysymyksen vastauksessa.</p>
<p>11. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>Vaikuttavat toteuttamiskelpoisilta. Mutta miten korvaukset muuttuvat esim. vuodesta toiseen? Palveluntuottajien pitää tietää hinnan muutosmekanismi.</p>
<p>13. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>No answers</p>
<p>15. Ovatko asiakasetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Kannustinkorvaukset vaativat kannustimien toteutumisen aktiivista seurantaa, jonka resurssointi synnyttää kustannuksia ja nämä resurssit ovat pois maakunnan käytöstä, joten kannustinjärjestelmää toteuttaessa tulee huomioida siitä saatava hyöty. Käytettävät mittarit pitää valita huolellisesti ja olemme eri mieltä siitä, että asiakastyytyväisyyteen perustuva kannustin olisi turha.</p>
<p>17. Voidaanko asiakasetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Kyllä, esimerkiksi olosuhdekorvauksen avulla (turvataan palvelujen saatavuus myös muualla kuin kasvukeskuksissa). Mutta jos tavoitteena on esim. hoitoaikojen lyhentäminen, niin tähän tuottajakorvauksilla on vaikea vaikuttaa. Tavoitteissa voi olla myös riskejä: esimerkkinä</p>

päivystykseen lähettämisen vähentäminen.

19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?

Kappaleissa ei käsitellä palvelusta asiakkaalle aiheutuvia suoria kustannuksia. Esimerkiksi kun asiakas maksaa vuokraa palveluntuottajalle asuessaan asumisyksikössä, voi palveluntuottaja kompensoida vuokran suuruudella asiakassetelin korvauksia. Voiko maakunta puuttua palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen vuokrasopimukseen määräämällä hintakaton? Voiko maakunta muutoin puuttua palveluntuottajan lisäpalveluiden hintoihin asettamalla näille rajoituksia? Mikäli maakunta voi puuttua palveluntuottajan muuhun kuin asiakassetelihinnoitteluun, voidaanko todeta maakunnan rajoittavan tai vääristävän markkinoita?

Kappaleessa 5.4 nostetaan esiin, että "palveluntuottajien ohjaus, seuranta ja valvonta on tärkeää". Koska asiakassetelimalissa palveluntuottajien ja erilaisten palvelujen määrä kasvaa, kasvattaa se lisäksi maakunnan palveluntuottajien seuranta- ja valvontakoneiston kokoa mikä vaikuttaa suoraan palvelujen kokonaiskustannuksiin. Tuleeko seuranta- ja valvontakustannukset ottaa huomioon määritettäessä palvelusetelin arvo ja jos tulee kuinka?

Palveluntuottajilla olisi hyvä olla tiedossa jollain tavalla maksettujen korvausten taso tulevaisuudessa, jotta ne voivat halutessaan investoida palvelutuotantoon. Kuinka palveluntuottajan investoinnit otetaan huomioon asiakassetelin arvoa määritettäessä?

On olemassa eri tyyppisiä tuottajia: esim. säätiöt vs. yksityiset tahot. Eli miten huomioidaan erilaiset tuottajat, joilla on erilaisia intressejä?

20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Mikä on järjestelmä, jossa asiakassetelien hallinta tapahtuu? Euromääräinen pilottiseteli aiheuttaa paljon lisätyötä, varsinkin jos euromäärä ylittyy. Jos ylittyy, niin ei mene järjestelmästä läpi automaattisesti vaan menee manuaalikäsitteilyyn.

Teksti on hallintotekstin tyyppistä ja sitä voisi harkita tiivistää: samoja asioita sanotaan raportissa useaan kertaan.

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers

