

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

26.11.2018, 10:06 - 26.11.2018, 10:46

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td data-bbox="922 365 1190 465">Vastaajatahon virallinen nimi</td><td data-bbox="1198 365 1506 465">Terveysten ja hyvinvoinnin laitos</td></tr><tr><td data-bbox="922 477 1190 600">Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td data-bbox="1198 477 1506 600">Satu Kapiainen</td></tr><tr><td data-bbox="922 611 1190 734">Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td data-bbox="1198 611 1506 734">satu.kapiainen@thl.fi</td></tr><tr><td data-bbox="922 745 1190 869">Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td data-bbox="1198 745 1506 869">+358295247303</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Terveysten ja hyvinvoinnin laitos	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Satu Kapiainen	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	satu.kapiainen@thl.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	+358295247303
Vastaajatahon virallinen nimi	Terveysten ja hyvinvoinnin laitos								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Satu Kapiainen								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	satu.kapiainen@thl.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	+358295247303								
<b>2. Onko vastaaja</b>	valtion viranomainen								
<b>3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?</b>	kyllä pääosin								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	<p>Sote-uudistuksen kanssa samaan aikaan voimaan tulevasta asiakasmaksulaista tulisi informoida tarkemmin sekä raportissa että väestölle muutoinkin, sillä se liittyy oleellisesti myös asiakassetelin arvon määrittämiseen. On hyvä, että jatkossa omavastuu (asiaksmaksu) on sama tuottajasta riippumatta.</p>								
<b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>	kyllä pääosin								
<b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b>	<p>Kyllä, mutta on erittäin suurta alueellista vaihtelua siinä, kuinka paljon aikaisemmin tehtyä palveluseteleiden arvonmääritystyötä voidaan tässä hyödyntää. Jotkut alueet ovat tehneet tarkkaa kustannuslaskentaa ja jotkut eivät.</p> <p>Tarvitaan harmonisointia asiakassetelien arvonmäärityksessä. Koska harmonisointi joudutaan joka tapauksessa toteuttamaan jossain vaiheessa, se on parempi toteuttaa</p>								

	<p>heti sote-uudistuksen alussa. Asiakassetelipalveluissa tulee ottaa käyttöön kansallinen tuotteistus, joka ottaa huomioon palveluiden sisällöllisen heterogeenisuuden (ts. sama palvelu voitaisiin luokitella resurssitarpeiltaan porrastettuihin luokkiin). Tuotteistuksen pitää olla riittävän joustava, ja asiakassetelin arvoa pitää pystyä muuttamaan riittävän joustavasti asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Jos palvelutuotteet määritellään liian tiukoin kriteerein, vaarana on, että ne eivät sovellu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.</p> <p>Joidenkin uusien palvelujen (kuten sosiaalinen kuntoutus) sisällönmääritys voi osoittautua niin vaikeaksi, että asiakassetelille on hankala määritellä yhtä hintaa. Tällaiset palvelut voidaan joutua pilkkomaan useisiin asiakasaseteleihin.</p>
<p><b>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b></p>	<p>ei pääosin</p>
<p><b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b></p>	<p>Asiakkuuksien hallittavuus voi muodostua hankalaksi. Palvelutuottajalla voi olla asiakasseteliasiakkaita, ostopalveluasiakkaita ja useamman maakunnan liikelaitoksen asiakkaita. Jotta kokonaisuutta voidaan hallita, tarvitaan kansallinen tuotteistus.</p> <p>Myös asiakasosallisuus kaipaa selvennystä. Erityisesti vielä muotoutumattomien palvelujen, kuten sosiaalisen kuntoutuksen, kohdalla asiakkaiden kuuleminen on olennaista. Asiakkaalle valintamahdollisuuksien tueksi annettava apu ja tuki on heikosti kuvattu (tarkoitus ja toteutus). Olisi tärkeää tuoda esille esimerkiksi omatyöntekijän tai vastuutyöntekijän tehtävät tai muulla tavoin asiakkaalle annettava asiantunteva ohjaus ja neuvonta. Lisäksi olisi tarpeen kuvata yksilöidymmin tai esimerkein vertailutiedon tuottamisen tapoja ainakin yleisellä tasolla ja sitä, miten ja mistä asiakas saa tai tulisi saada tietoja.</p>
<p><b>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p><b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b></p>	<p>Yleiset toimintaperiaatteet on kuvattu hyvin,</p>

	<p>mutta kokonaisuuden hallittavuuden kannalta tärkeät yksityiskohdat on jätetty auki.</p> <p>Esimerkiksi tuoteistamiseen/palvelukuvaukseen liittyvät suurimmat haasteet jossain määrin ohitetaan. Miten esimerkiksi tuoteistetaan sosiaalinen kuntoutus, joka voidaan ymmärtää eri tavoin? Sosiaalinen kuntoutus saattaa kuntien omana toimintana olla melko kehittymätöntä, mikä voi vaikeuttaa tuotantokustannusten määrittämistä. Siksi myös yksityisen hintatason määrittely voi olla hankalaa.</p> <p>Hinnoittelun tulee olla selkeää, ettei asiakasta rahasteta tarpeettomilla lisäpalveluilla.</p>
<p><b>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p><b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b></p>	<p>Kyllä, yleisperiaatteiltaan asiakassetelimalli on hyvä, mutta tietyissä tilanteissa voi tulla haasteita vastaan. Asiakassetelin arvo saa ylittää maakunnan tuotantokustannuksen vain poikkeustapauksissa. Kuitenkin arvon tulee olla sellainen, että asiakas saa sillä palvelun. On hyvin mahdollista, että maakunnan oman tuotannon hinta on niin alhainen, että tämän perusteella hinnoitelluilla asiakaseteleillä on hankala houkutella markkinoille tuottajia. Miten asia ratkaistaan? Tai miten toimitaan, jos oman tuotannon kustannukset ovat huomattavasti korkeampia kuin yksityisillä?</p> <p>Keskeinen kysymys on myös asiakassetelin hallittavuus kansallisen järjestelmän näkökulmasta. Jos kukin maakunta määrittelee itse, mitä esimerkiksi kotihoitoon kuuluu, miten se korvataan ja millä mittareilla kannustinkorvauksia maksetaan, tämä ei edesauta kansallisen tason arviointia ja vertailua, jos kaikilla maakunnilla on omat mittarinsa.</p>
<p><b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p><b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b></p>	<p>Olosuhdekorvaus on erittäin perusteltu, jotta sosiaalipalveluja voidaan tuottaa lähipalveluina ja kotiin vietävinä palveluina. Tarkempaa ohjeistusta olisi kuitenkin hyvä</p>

	<p>laatia erityisesti matkakustannuksista, joka on hyvin tyypillinen olosuhdetekijä erityisesti kotiin vietävissä palveluissa. Miten peruskorvauksen lisäksi maksettava olosuhdekorvaus voidaan määritellä siten, että se houkuttelee tai mahdollistaa yksityistä palvelutuotantoa myös hyvin harvaan asutuille seuduille?</p>
<p><b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b></p>	<p>ei pääosin</p>
<p><b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b></p>	<p>Kannustinperusteisten korvausten käyttäminen on hyvä ja kannatettava ajatus, ja jossain määrin niitä voidaan soveltaa jo nyt, mutta tätä kokonaisuutta on kuitenkin erittäin vaikea hallita, seurata ja arvioida. Vaikka käytössä olisikin hyviä mittareita, ei ole olemassa teknistä ratkaisua siihen, miten tämä kokonaisuus hoidettaisiin tehokkaasti ja järkevästi. Jokainen asiakasseteli on yksilöllinen projekti, ja palveluohjaajan (tai vastaavan) tulisi säännöllisesti tietyin väliajoin seurata jokaista tapausta erikseen. Alkuvaiheessa olisi hyvä lähteä liikkeelle siitä, että mittarit linkattaisiin suunnitelmalliseen hoitoon. Tämän pitäisi näkyä toivottuna lopputuloksena.</p> <p>Vaikuttavuutta pystytään mittaamaan hyvin heikosti tällä hetkellä. Vielä hankalampaa on erottaa, minkä tuottajan (ja mikä) toimenpide tuottaa vaikuttavuuden. Jatkossa pitäisi miettiä tarkemmin, miten erilaisia outcome-mittareita voisi hyödyntää kätevästi ja tehokkaalla tavalla. Mittareiden tulee olla riittävän herkkiä, ja asiakkaiden toimintakyky pitäisi pystyä vakioimaan. On tärkeää, että sosiaalipalveluissa sovelletaan sosiaalipalveluihin soveltuvia outcome-mittareita (ei terveystittareita).</p> <p>Asiakkaan raportoiman vaikutuksen mittaaminen kannustinkorvausten maksamiseksi on sosiaalipalveluissa olennaista, koska vaikuttavuus voi ilmetä muun muassa voimaantumisenä sekä yleisenä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kohenemisena, joita muutoin voi olla vaikea arvioida. Asiakkaan raportoimassa vaikuttavuudessa ongelmana voi kuitenkin olla asiakkaan mahdollinen halu miellyttää tai jopa pelko siitä, että palveluntuottaja saa annetusta palautteesta tiedon. Lisäksi</p>

esimerkiksi kotihoidossa ja palveluasumisessa on jo muistisairauksista kärsiviä asiakkaita, jolloin asiakastyytyväisyys tai palveluntuottajan suosittelu on kyseenalainen mittari. Asiakkaan kokemuksen mittaamisen tapa ja hyödyntäminen kannustinkorvauksien maksussa tulisi tästä syystä suunnitella ja toteuttaa erityisen huolellisesti.

Tarvitaan tarkempaa tietoa siitä, miten tuottajakorvausten avulla voidaan kannustaa tekemään investointeja hoidon ja hoivan laadun parantamiseksi sekä panostamaan henkilöstön osaamiseen.

Palveluntuottajien jaettu kannustinkorvaus voi olla ongelmallinen, kun erityisen hyvin tai muita heikommin suoritunutta palveluntuottajaa ei voida nimetä. Voi jopa olla niin, että toinen palveluntuottaja paikkaa hyvällä toiminnalla toisen palveluntuottajan huonoa suoritusta. Toisaalta jaettu kannustinkorvaus voi myös ohjata palveluntuottajia toimimaan yhdessä ja innovoimaan parempia palveluja vaikuttavuuden lisäämiseksi. Tarvitaan tarkempaa pohdintaa siitä, millaisissa palveluissa ja miten näitä kannustinkorvauksia kannattaa käyttää.

Asiakassetelipalveluihin oikeutettujen asiakkaiden lähtötilanne voi vaihdella erittäin haastavasta hyvinvoivaan, millä on merkitystä palvelun vaikuttavuutta ja kannustinkorvausta arvioitaessa. Pitkään jatkunut huono-osaisuus voi edellyttää pitkäkestoista työskentelyä, ennen kuin selkeitä vaikutuksia alkaa näkyä. On epäselvää, voidaanko tämä ottaa huomioon sosiaalipalvelujen ja laaja-alaisesti palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla kannustinkorvausta määritettäessä.

On myös mietittävä, miten toteutetaan laadukas ja luotettava tiedonkeruu.

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

ei kantaa

**18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17**

Riippuu tavoitteista. Kannustinmittarit voidaan yhdistää suunnitelmalliseen hoitoon, ja näin edesauttaa tavoitteiden toteutumista. Tällöin lähdetään siitä oletuksesta, että suunnitelmallinen hoito on vaikuttavaa. Tällä

	<p>hetkellä käytössä olevien vaikuttavuusmittareiden hyödyntäminen asiakassetelin arvon määrittelyssä on haasteellista.</p> <p>Jos tavoitteena on asiakkaan valinnanvapauden lisääminen, ja asiakassetelin arvo määräytyy alhaiseksi (koska maakunnan oma kustannustaso on matala), niin tavoitteen saavuttaminen voi olla hankalaa.</p>
<p><b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b></p>	<p>Ks. edelliset kysymykset.</p>
<p><b>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</b></p>	<p>Raportissa mainitaan, että palveluntuottaja sitoutuu palvelun tuottamiseen asiakassuunnitelman mukaisesti. Kuitenkin jo hallituksen muutosehdotuksissa kesällä 2018 ja sote-valiokunnan mietinnössä todettiin, että asiakassuunnitelma ei sido palveluntuottajaa. Sosiaalipalveluissa palveluntuottajaa sitonee palvelua koskeva hallintopäätös.</p> <p>Kohdasta 5.1 (s. 17 - 18) puuttuu kokonaan tieto siitä, että sosiaalipalveluissa tehdään palvelutarpeen arvion jälkeen asiakassuunnitelma ja sen jälkeen valituskelpoinen hallintopäätös. Samaten puuttuu tieto siitä, että sekä sosiaali- että terveystieteiden palveluissa tehdään kirjallinen päätös asiakassetelin käyttämisestä ja sen arvosta. Palvelutarpeen arvio ei siis vielä tuo asiakkaalle asiakasseteliä.</p>
<p><b>21. Yksilöidyt muutosehdotukset</b></p>	<p>No answers</p>