

Lausunto hallituksen esityksestä laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa

Väestön terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen ja palvelujen yhdenvertainen saatavuus varmistettava

Väestön terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen ja palvelujen yhdenvertainen saatavuus lakiuudistuksen tavoitteena on erittäin tärkeä ja on hyvä, että nämä nostetaan palvelujen kehittämisen keskiöön tulevina vuosina. Tavoitteeseen on pääosin mahdollista päästä pidemmällä aikavälillä. Tämä kuitenkin edellyttää uudistuksen eri osien onnistumista. Palvelujen yhdenvertainen saatavuus ei tule missään vaiheessa toteutumaan täydellisenä, johtuen maantieteellisistä, kulttuurisista, koulutuksellisista, sosiaalisista yms. eroavaisuuksista.

Ajatus palvelujen yhdenvertaisesta saatavuudesta ja sen asettaminen tavoitteeksi on erittäin haasteellinen, mutta myös erittäin tärkeä. Jotta palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa, tulee tieto niistä olla kaikille saavutettavassa muodossa sekä palvelujen oltava esteettömissä ja saavutettavissa tiloissa. Tavoitteeseen pyrkiminen tulee varmistaa jokaisen maakunnan palvelustrategiassa ja jokaisen yksittäisen palvelun kohdalla.

Jokaisella tulee olla halutessaan mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa

Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat ja ne asiakkaat, joiden on vaikea hahmottaa palvelujärjestelmän kokonaisuutta, saattavat jäädä 'valintakatveeseen'. He eivät pysty riittävällä tasolla vaikuttamaan siihen, mistä haluavat saada omat palvelunsa, tai jopa niin, että henkilökohtaisiin valintoihin vaikuttavat epäolennaiset, ulkopuolisilta tahoilta tulevat viestit. Valinnanvapauden kanavat lain perusteella ovat monisäikeisiä, ja ne saattavat aiheuttaa käytännön tilanteissa epäselvyyttä ja vaikeuttaa palvelujen käyttöä. Erityisesti tämä ongelma korostuu paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. Palautejärjestelmän ja viestinnän keinovalikoima tulee toimia muutoinkin kuin digitaalisesti, jotta jokaisella ihmisellä on halutessaan mahdollisuus vaikuttaa palveluihinsa (yhdenvertaisuus).

Asiakasohjaus perustason palveluista muihin palveluihin tulisi toteutua neutraalisti. Asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi sekä sosiaalitoimen ja terveydenhoidon rajapinnat eivät saa johtaa palveluista putoamiseen. Palveluohjauksessa tulee osata huomioida valinnanvapausoikeus valtakunnallisella tasolla myös julkisten kasvupalvelujen osalta.

Palvelujärjestelmässä oltava riittävät mahdollisuudet palveluihin hakeutumiseen

Mikäli asiakkaalla on saatavissa riittävästi asianmukaista tietoa itselleen sopivista ja mahdollisista palveluista, hänellä on mahdollisuudet löytää/hakeutua oikeanlaiseen palveluun. Mikäli asiakkaalla on vamma, joka haittaa hänen toimintakykyään, on palvelujärjestelmässä oltava yhdenvertaiset toimintamallit palveluihin hakeutumiseen.

Ammattihenkilöiltä saatava palveluohjaus on kiistämättömän tarpeellinen. Palvelujen täydellinen digitalisoiminen vie yhdenvertaisuutta väärään suutaan.

Maakunnalliset palveluvaihtoehdot sekä asiakkaan taloudelliset resurssit vaikuttavat asiakkaan tosiasialliseen mahdollisuuteen hakeutua itselle sopivaan palveluun ja heikentää yhdenvertaisuuden toteutumista.

Sosiaali- ja terveystoimen ja työllisyyspalvelujen laaja-alainen yhteensovittaminen tärkeää

Uudistuksen tavoitteena on tarjota tarpeen mukaisella tavalla yhteen sovitettuja palveluja, mikäli asiakkaalla on laaja-alaisia palveluntarpeita. Tavoitteeseen on mahdollista päästä, mikäli järjestelmä saadaan toimivaksi ja saumattomaksi. Tämä tulee viemään aikaa ja meneillään olevista kokeiluista tulee ottaa käyttöön toimivat saumattomat palveluketjut. Erityisesti vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt tulevat tarvitsemaan yhteen sovitettuja palveluja paitsi sosiaali- ja terveystoimesta myös työllisyyspalveluista. Ammattitaitoisen palveluohjauksen rooli on tärkeä. Tämä yhteensovitus ja henkilökohtainen ohjaus tulee ehdottomasti ottaa huomioon palvelujärjestelmän luomisessa.

Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arvioiminen ja huomioiminen palveluintegraatioissa on huomioitava. Esimerkiksi työllistämispalveluihin osallistumisen varmistaminen sosiaali- tai vammaispalvelulain mukaisin kuljetuspalveluin tulee olla selkeästi kuvattu.

Toimintatapojen muutos, palveluinnovaatiot ja tulevaisuuden haasteisiin varautuminen

Koska kyseessä on suomalaisen palvelutuotannon historian suurin uudistus, olisi pettymys, mikäli tällä uudistuksella ei saataisi tehtyä muutoksia vanhoihin toimintatapoihin, rakenteisiin ja asenteisiin. Nykyaikaisten innovaatioiden käyttöönotto tekee pohjan tulevaisuuden haasteiden kohtaamiseen, mutta ei takaa sitä, että järjestelmä muuttuu. Monet innovaatiot perustuvat digitaalisten palvelujen kehitystyölle ja tässä on huomioitava esteettömyys ja saatavuus. Jokaisen toimijan vahva tahtotila ja muutosmyönteisyys sekä sopeutumiskyky tuottavat tuloksia, jotka heijastuvat tulevaisuuteen.

Maksusetelijärjestelmä

Palveluntuottajarekisterissä olevien palveluntuottajien laatukriteerien määrittely tulee olemaan haasteellinen tehtävä. Laatukriteerien kriittisyys ja tasa-arvoisuus palveluntuottajien välillä on merkittävä arvioitaessa maksusetelijärjestelmän merkitystä ohjaus- ja vaikutusmahdollisuuksien näkökulmasta. Lisäksi palveluntuottajien valinnassa on huolehdittava riittävän kattavasta palvelutarjonnasta.

Lakiluonnosteksti ei nosta selkeästi esiin maakunnan järjestämisvastuuta maksusetelijärjestelmän osalta. Tässä tosiasiallinen toimija on sote-keskus tehtyään maakunnan kanssa sopimuksen. Maakunnan valvontatehtävä on toinen väline järjestämisvastuun toteutumiseen.

Palveluntuottajan valitseminen

Asiakkaan mahdollisuuksiin valita palvelujen tuottaja maakunnan liikelaitoksen ja sen toimipisteen osalta toteutuu, mikäli tuottajasta osataan antaa riittävästi tietoa, riittävän konkreettisesti ja riittävän ymmärrettävin keinoin. Tilanteessa, jossa palvelujen tuottajaksi halutaan valita muu kuin asuinmaakunnan liikelaitos, tulee ymmärtää, että esimerkiksi kotiin vietävien palvelujen saaminen vaikkapa loma-asuntopaikkakunnalle tulee miettiä erikseen. Tämäkin

asia saattaa nousta tulevaisuudessa yhä useammin esille, kun suuret ikäluokat asuvat vuoden aikana pitkiä jaksoja kahdella paikkakunnalla, sekä kotikunnassa että loma-asuntokunnassa.

Lakiluonnoksen perusteella on vaikea arvioida sosiaalihuollon työllistämispalveluissa ja maakunnan tuottamissa kasvupalveluissa asiakkaan valintamahdollisuutta. Pohdittavaa on myös se, toimiiko uusissa rakenteissa nämä kaksi työllistymistä edistävää palvelua yhdessä vai erikseen (vrt. TYP-palvelut). Lisäksi valinnan mahdollisuuksia rajoittaa taloudelliset tekijät.

Asiakasetelijärjestelmä

Palveluntuottajarekisterissä olevien palveluntuottajien laatukriteerien määrittely tulee olemaan haasteellinen tehtävä. Laatukriteerien kritiikittömyys ja tasa-arvoisuus palveluntuottajien välillä on merkittävä arvioitaessa asiakasetelijärjestelmän merkitystä ohjaus- ja vaikutusmahdollisuuksien näkökulmasta. Lisäksi palveluntuottajien valinnassa on huolehdittava riittävän kattavasta palvelutarjonnasta. Yksipuolisuus vääristää ohjausta.

Erytisesti vaikeavammaisten työllistymisen tuki tulee arvioida riittävällä osaamisella, jotta palvelusetelin arvo määritellään oikein, esim. työhönvalmennus, työnhakuvalmennus, ammatinvalinnan ohjaus tai uravalmennus. Palvelun järjestäminen maakunnan toimesta varmistaisi palveluntuottajien yhdenvertaisen kohtelun.

Henkilökohtainen budjetti edellyttää ammattitaitoisten asiantuntijoiden apua ja ohjausta

Henkilökohtaisen budjetin toteutuminen riippuu merkittävästi siitä, kuinka hyvin budjetin käyttömahdollisuuksista kyetään informoimaan asiakkaita. Erytisesti henkilöt, joiden erityisen tuen tarve ei ole vähäistä tai se vaihtelee, voi olla vaikea itsenäisesti suunnitella ja hallinnoida omaa palvelukokonaisuuttaan. Etenkin, jos palvelukokonaisuuteen sisältyy useita erilaisia palveluita. Tällöin niiden yhteensovittamiseksi tarvitaan riittävästi ammattitaitoista asiantuntija-apua ja ohjausta. Lain kohdasta ei käy ilmi, rajataanko henkilökohtainen budjetti joihinkin tiettyihin palveluihin vai voiko sitä käyttää esimerkiksi työllistymisen edistämiseen?

Tuetussa päätöksenteossa on varmistettava oikeus asiantuntijaan

Tuettuun päätöksentekoon liittyen luonnoksessa on perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta erittäin ongelmallisia kohtia. Tuetun päätöksenteon prosessin tulee olla ammattitaitoisten henkilöiden ohjauksessa. Läheinen henkilö tai järjestöjen vapaaehtoiset eivät voi toimia tukevana henkilönä. Tuetussa päätöksenteossa on varmistettava oikeus asiantuntevaan, puolueettomaan asiantuntijaan.

Pienten toimijoiden mahdollisuudet vastata kilpailuskriteereihin haasteelliset

Pienillä toimijoilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia vastata kilpailutuksissa asetettaviin, jäykkiin kriteereihin, joista jotkut saattavat edellyttää esimerkiksi tietyn suoritemäärän toteuttamista. Pienet toimijat panostavat usein henkilökohtaisiin palveluihin, joissa painottuvat henkilökohtainen kohtaaminen, laadukkuus ja muut inhimilliset tekijät enemmän kuin kilpaillun markkinatalouden rajat.

Asiakkaan valinnanvapauden toteutumisen, palvelujärjestelmäkokonaisuuden ja palveluketjujen keskiössä on sosiaali- ja terveyskeskus. Näiden keskusten tuottamat palvelukokonaisuudet on määritelty laissa niin laajoiksi, että käytännössä pienten ja keskisuurten toimijoiden ei ole mahdollista tuottaa tällaista palveluvalikoimaa eikä kantaa perustamisesta syntyvää taloudellista riskiä.

Valinnanvapaus ei saa vaikuttaa hoitoon pääsemiseen

Valinnanvapauden toteuttamisella on mahdollista vaikuttaa hoidon laatuun. Toisaalta suosittuihin ja laadukkaiksi tunnettuihin palveluihin saattaa ohjautua paljon ihmisiä, jolloin voi tulla tunne siitä, että palveluihin ei pääse riittävän nopeasti.

Kiireettömässä hoidossa asiakas voi toivoa haluamansa ammattihenkilön palveluita. Tällöin on varmistettavissa, että mm. erityistä tukea tarvitsevat, vammaiset henkilöt ja pitkäaikais-sairaantuneet henkilöt, joiden palvelujen ja hoitosuhteen jatkuvuus ja tutun ammattihenkilön palvelut ovat tärkeitä, eivät joudu eriarvoiseen asemaan esimerkiksi jonotusajan pidentymisen takia. Myöskään hoidollisuus ei saa kärsiä, jos toivotulle ammattihenkilölle joutuu jonottamaan pidempään.

Muut huomiot

Vammaisten, osatyökykyisten ja pitkäaikaisairaiden henkilöiden palveluohjaus tulee toteutua saumattomasti. Kun kyseessä on palvelut, joiden toteuttamiseen tarvitaan asiantuntijuutta sekä perustason sosiaali- ja terveyspalveluista että maakunnan tai kunnan vastuulla olevista työllisyys- ja elinkeinopalveluista, tulee näiden palvelujen rajapintayhteistyö sujua niin, että asiakas helposti ymmärtää, mistä palvelut on saatavissa. Myös eri palveluja sisältävien palvelupakettien toteuttamisen mahdollisuus tulee selvittää.

Lakitekstissä tulee vahvemmin ohjata eri toimialoja tosiasialliseen yhteistyöhön keskenään ja asiakkaan kanssa tarkoituksenmukaisen ja vaikuttavan palveluintegraation varmistamiseksi.

Laki antaa perustan sosiaali- ja terveyspalvelujen valinnanvapauden toteuttamiseen ja kehittämiseen. Laki kaipaa kuitenkin vielä tarkennuksia ja muutoksia, jotta se turvaa aidon valinnanvapauden eri asiakasryhmille ja erilaisten palvelun tuottajien yhdenvertaiset mahdollisuudet tarjota valinnanvapauden piirissä olevia palveluja asiakkaille.