

25.9.2020

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖLLE

Asia: Hallituksen esitysluonnos eduskunnalle sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta ja maakuntien perustamista koskevaiksi lainsäädännöksi

Diaarinumero: VN/8871/2019

Kuluttajaliitto- Konsumentförbundet ry (jälj. Kuluttajaliitto) kiittää ministeriötä lausuntopyyntöstä ja lausuu asiassa seuraavaa:

Esityksellä toteutetaan pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelman mukaisesti Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus ja perustetaan maakunnat. Uudistuksessa on hallitusohjelman mukaisesti tavoitteena kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille suomalaisille, parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata yhteiskunnallisten muutosten mukanaan tuomiin haasteisiin ja hillitä kustannusten kasvua.

Kuluttajaliitto pitää uudistuksen tavoitteita kannatettavina. Kuluttajaliitosta on tärkeää huolehtia siitä, että kansalaiset saavat tasavertaisesti palveluita koko Suomessa, myös eri maakuntien alueilla. Suomen eri alueilla palveluvalikoimat eivät kuitenkaan tule olemaan samanlaisia. Esimerkiksi haja-asutusalueille ei voi synnyä yhtä runsasta palvelutarjontaa kuin kaupunkeihin. Suomessa voi olla myös alueita, joissa on käytännössä vain yksi palveluntuottaja. Tämän takia **Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että huolehditaan yksikön riittävästä koosta ja resursseista huolehtia riittävien palveluiden toteuttamiseksi. Lisäksi on erittäin tärkeää, että maakunnissa peruspalveluita on saatavilla muuallakin kuin vain maakuntakeskuksissa.** Palveluiden saavutettavuudesta on pidettävä huolta. Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että myös ihmisten kielelliset oikeudet turvataan. Kuluttajaliitto pitää erittäin tärkeänä, että uudistuksella turvattaisiin yhdenvertaiset, saavutettavat ja laadukkaat palvelut kaikille Suomessa. Erityisessä riskiryhmässä ovat paljon palveluita käyttävät ja heikoimmassa asemassa olevat ihmiset. Palveluiden saatavuudessa on tällä hetkellä merkittäviä haasteita (mm. hoitojonot palveluihin pääsyn viivästyminen). Joissain palveluissa on havaittu erityisen suuria ongelmia niin laadun kuin toteutuksenkin osalta, muun muassa vanhuspalveluissa ja lastensuojelussa.

Kansalaisten verotus ei saa kiristyä sote-uudistuksen myötä. Tämä lisää painetta asiakasmaksujen korotuksille maakunnissa, mikäli maakunnan tulot eivät riitä kattamaan menoja. Samanaikaisesti huolena on myös palveluiden karsiminen taloudellisten paineiden johdosta. Palvelumaksuissa maksurasitus kohdistuu erityisesti pitkäaikaissairaille ja paljon palveluja käyttäville ihmisille. Kuluttajaparlamentin kyselyn (2016, n=2537) mukaan monet pitkäaikaissairaat kipuilevat jo nyt toimeentulonsa kanssa ja tinkivät omasta terveydenhoidostaan. Jopa yli 40 prosenttia vastaajista kertoi tinkineensä terveydenhoidostaan taloudellisten huolien vuoksi. Kuluttajaliitto katsookin, että asiakasmaksujen korotukset estäisivät yhdenvertaisuuden toteutumisen. Asiakasmaksuja koskevaa lainsäädäntöä on tarkoitus tarkastella erikseen nyt käsiteltävänä olevasta lainsäädännöstä. Kuluttajaliiton näkemyksen mukaan asiakasmaksulainsäädäntöä tulisi tarkastella

kiinteässä yhteydessä nyt esitettyyn uudistukseen nähden. **Kuluttajaliiton mielestä terveyskeskustasoisen perusterveydenhuollon pitäisi olla maksutonta koko Suomessa Helsingin mallin mukaisesti.** Tällöin kaikki suomalaiset olisivat tämän asian suhteen tasavertaisia. Hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen edellyttävät asiakasmaksulainsäädännön sekä muun asiaan liittyvän erityislainsäädännön uudistamista ja käsitteilyä yhdessä nyt esitetyn laajan rakenteellisen uudistuksen kanssa. Maksut eivät saa muodostua esteeksi hoitoon hakeutumiselle.

Kuluttajaliitto on jo pitkään ajanut asiakkaansuojasääntelyn parantamista. Nyt ehdotettu kokonaisuus ei pidä sisällään säännöksiä asiakkaansuojan parantamisesta. Oikeusministeriössä laadittiin aiemmin tänä vuonna työryhmätyöskentelyn tuloksena mietintö, jossa ehdotettiin asiakkaansuojan parantamiseksi laadittavia säännöksiä henkilöön liittyvien palveluiden osalta. Säännökset koskisivat paitsi yksityisten palveluiden tuottajien tarjoamia palveluita, myös julkisen sektorin sekä kolmannen sektorin tuottamia palveluita. **Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että työryhmän mietinnön mukaiset lainsäädäntötoimet toteutetaan myös julkisen sektorin palveluiden osalta.** Muuten asiakkaiden epätasa-arvo vain kasvaa entisestään. Nyt käsiteltävänä olevan uudistuskokonaisuuden tulisi sisältää myös asiakkaansuojaa parantavia elementtejä, jotka siitä nyt puuttuu kokonaisuudessaan. **Palveluiden tuottamisen mallilla ei tulisi olla asiakkaan saaman suojan osalta merkitystä. Uudistuksessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota palvelun laatuun sekä laadun seuraamiseen ja arviointiin. Keskitettäessä palveluita julkiselle järjestäjälle ja tuottajalle on erityisen tärkeää huolehtia siitä, että asiakkaansuojaa parannetaan.**

Kuluttajaliitto katsoo, että **erilaisia palvelumalleja tulee hyödyntää tulevaisuudessakin ja palveluiden toteutuksessa keskiössä tulee aina olla asiakas ja laadukkaiden sekä tarkoituksenmukaisten palveluiden toteuttaminen kustannustehokkaasti niin asiakkaan kuin yhteiskunnankin näkökulmasta.** Yksi rahoittaja perus- ja erityistason palveluissa voi parantaa hoitoketjuja ja siirtää painopistettä ennaltaehkäisyyn ja perustasolle ja vähentää näin osaoptimointia eri toimijoiden välillä. Tämän toteutumiseen ja eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön ja asiakkaan eheään hoitoketjuun on syytä kiinnittää huomiota jatkovalmistelussa ja uudistuksen täytäntöönpanossa. Kuluttajaliitto pitää kuitenkin hyvänä sitä, että loppujen lopuksi vastuu palveluista on selkeästi yhdellä taholla.

Asiakkailla tulee olla riittävästi tietoa palveluista ja vaihtoehtoista. Tulevaisuudessa ja etenkin ensivaiheessa palveluiden muuttuessa palvelunohjauksen merkitys ja riittävän tiedon jakaminen palveluiden asiakkaille on nykyistäkin tärkeämpää. Väestön ikääntyminen ja sen mukanaan tuoma palvelutarpeen kasvu asettavat huomattavia paineita järjestelmälle. Sosiaali- ja terveyspalvelutkin ovat siirtymässä enenevässä määrin verkkoon – kyseessä ei enää ole pelkästään ajanvaraus tai etuuksien hakeminen, vaan esimerkiksi verkon välityksellä tapahtuva lääkärin etävastaanotto. Tämä on lisäämässä palvelunkäyttäjien keskinäistä eriarvoisuutta. Niiden asiakkaiden, jotka kykenevät ja haluavat käyttää internetiä, asema paranee merkittävästi: heillä on käytössään laajempi ja monipuolisempi palveluvalikoima ja enemmän tietoa käytettävissään. Ne palvelunkäyttäjät, jotka eivät käytä tietokonetta eivätkä internetiä, ovat vaarassa pudota kyydistä. **Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että myös internetiä käyttämättömille turvataan kohtuulliset mahdollisuudet sosiaali- ja terveyspalveluiden saantiin lähellä kotia ja palveluiden laatu turvataan.**

Kuluttajaliitto haluaa tässä yhteydessä mainita myös potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan tärkeyden asiakkaiden oikeuksien toteutumisen kannalta. Asiamiestoimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja käytäntöjä tulee kehittää ja nyt osana tätä laajaa uudistusta myös näiden asioiden käsitteleminen olisi luontevaa.

Kokonaisuus ei pidä sisällään edellisessä sote-uudistusta koskevassa esityksessä ollutta valinnanvapauslainsäädäntöä. Palveluiden toteutusta ja ohjausta on haluttu keskittää julkisille toimijoille ja ministeriöille. Valinnanvapauslainsäädäntöehdotus herätti aikanaan huolia siitä, miten palveluiden asiakkaat olisivat osanneet parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntää valinnanmahdollisuutta ja olisiko uudistus johtanut pirstaleiseen palvelurakenteeseen. Vastaavasti nyt esitettyyn malliin liittyy huolenaiheita. **Tehtäessä mittavaa hal-**

linnollista ja rakenteellista uudistusta ei tule unohtaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden etua. Uudistuksen ensisijaisena tavoitteena tulee olla palveluiden saatavuuden ja korkean laadun turvaaminen. Yleisellä tasolla voidaan todeta, että tyyppillisesti kilpailu on sellainen tekijä, joka lisää kuluttajien etua ja hyötyjä. Asiakkaille tulee kaikissa tilanteissa ja valittavassa toteutusmallissa turvata mahdollisuudet toimia aktiivisesti oman palveluntarpeen esiintuomisessa ja käytettävien palveluiden suunnittelussa. Saumaton yhteistyö eri toimijoiden välillä tulee turvata. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tehtävien jäädessä esityksen mukaan pääasiassa kuntien vastuulle, on tärkeää myös luoda toimivat yhteistyön toimintamallit sote-maakuntien ja kuntien välille. **Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on nostettava keskeiseksi yhteiskuntapolitiiseksi tavoitteeksi.**

Kuluttajaliitto katsoo, että ehdotuksen vaikutustenarviointia on syytä täydentää erityisesti asiakasvaikutusten osalta. Uudistuksen vaikutuksista kuntataloudelle on esitetty useita arvioita julkisuudessa. Kuluttajaliitto katsoo, että **uudistuksen jatkovalmistelussa on syytä varmistua siitä, ettei uudistus johda palveluiden saatavuuden tai laadun heikkenemiseen tai suuriin maksukorotuksiin asiakkaille ja palvelun käyttäjille.**

Lopuksi Kuluttajaliitto haluaa vielä tuoda esiin sen, että uudistuksen yhteydessä olisi tarpeellista huolehtia potilasdirektiivin (rajat ylittävä terveydenhuolto) asianmukaisesta kansallisesta täytäntöönpanosta.

Helsingissä 25.9.2020

Juha Beurling-Pomoell
pääsihteeri

Tiina Vyyryläinen
vaikuttamistyön päällikkö, OTK
vaikuttamistyön ja neuvonnan tiimi