

Sosiaalipalveluja tarvitsevat ansaitsevat hyvin toimivan valinnanvapausmallin

Sosiaalialan osaamiskeskusjohtajat esittävät, että valinnanvapaus laajenisi asteittain sitä mukaa kun uusi maakunnallinen palvelujärjestelmä rakentuu. Tämä antaisi mahdollisuuden kuulla myös kansalaisia ja palvelujen käyttäjiä ja tehdä kehittämistyötä yhdessä heidän kanssaan.

Sosiaalialan osaamiskeskusjohtajat pitävät tärkeänä, että myös sosiaalipalveluja tarvitsevilla kansalaisilla on mahdollisuus itse arvioida ja valita, minkälaista palvelua he tarvitsevat. Tätä mahdollisuutta ei saa hukata keskeneräisen ja liian kiireesti tehdyn valmistelun vuoksi. Esitetty valinnanvapausmalli on niin monipuolinen ja palvelukokonaisuutta pirstaloiva, että kansalaisen mahdollisuus todellisuudessa löytää palvelut ja tehdä valintoja on lähes mahdoton.

Palvelujen valinta ja kokonaisuuden suunnittelu vaatisi paljon tukea ja ohjausta. Maksu- ja asiakassetelit sekä henkilökohtainen budjetointi lisäävät asiakkaan vapauttaa valita palveluja heidän niin halutessaan. Monilla järjestöillä ja yksityisillä tuottajilla on sellaista erityisosaamista, jota kunnilla ei ole ollut. Asiakassetelit ja henkilökohtainen budjetti mahdollistaisivat sen, että asiakkaat voivat omista lähtökohdistaan käyttää myös näitä palveluja monipuolisemmin ja laajemmin kuin aikaisemmin.

Lausunnolla oleva valinnanvapauslaki toisi kerralla niin laajan valinnanvapauden, että se uhkaisi kuitenkin vakavasti sosiaalipalvelujen saatavuutta ja jättäisi ihmiset sekavan systeemin pompoteltavaksi. Sosiaalihuollossa on vain vähän kokemusta asiakkaan valinnanvapaudesta. Sosiaalipalveluja tarvitseva on yleensä asioinut lähimmässä kunnallisessa toimipisteessä. Valinnanvapaus on toteutunut lähinnä siten, että asiakas on halutessaan saanut setelin kunnan kilpailuttamaan yksityiseen tai järjestön tuottamaan palveluun.

Sote-keskusten ajatellaan olevan se paikka, johon ihminen ensimmäiseksi ottaa yhteyttä tarvitessaan sosiaaliapua. Sosiaalipalveluja siellä ei kuitenkaan olisi tarjolla - ainoastaan neuvontaa ja ohjausta. Asiakas ohjattaisiin lähes aina maakunnan liikelaitokseen, jossa arvioitaisiin ensin palvelutarve ja ohjattaisiin sen jälkeen palveluihin - esimerkiksi saamaan kotipalvelua, sosiaalista kuntoutusta, ehkäisevää toimeentulotukea tai vammaispalveluja. Asiointi sote-keskuksessa jäisi useimpien ihmisten osalta turhaksi portaaksi ja hidastaisi varsinaista avun saamista. Ilman palvelutarpeen arviointia sote-keskuksen ei ole mahdollista ohjata asiakasta suoraan oikean palvelun piiriin.

Sosiaalipalveluiden tarve on tarkoitus arvioida aina maakunnan liikelaitoksessa. Sosiaaliin ongelmiin apua tarvitsevat ihmiset tulevat maakunnan liikelaitoksen asiakkaiksi monia eri reittejä. Jotkut hakeutuvat sosiaalipäivystykseen, osa tulee lastensuojeluilmoituksen perusteella, osa Kelan ohjaamana (toimeentulotuki), osa terveydenhuollon ammattihenkilön ohjaamana ja osa on omatoimisesti etsinyt tietoa netistä.

Apua tarvitsevan ihmisen tilannetta vaikeuttaa lisäksi se, että hänellä on lakiesityksen mukaan oikeus valita, missä toimipisteessä hän maakunnan alueella haluaa asioida, mutta tuskin juurikaan tietoa, mikä hänelle parhaiten soveltuisi. Mitä heikompi ihmisen tilanne on, sitä enemmän hän tarvitsee tukea oikean palvelun löytämisessä. Vaarana on, että apua tarvitseva ihminen uupuu ennen kuin hän sitä löytää.

Vaaditaan vielä kehittämistyötä ennen kuin uudet toimintamallit ja kaavaillut yritysmuotoiset sote-keskukset löytävät luontevan yhteisen toimintatavan ja kansalainen tietää mihin hänen ensisijaisesti pitää hakeutua.

Hallituksen kärkihankkeissa kehitetään parhaillaan toimintamalleja, joissa asiakas tai perhe saisi palvelut mahdollisimman sujuvasti yhdestä paikasta. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja keskitetään perhekeskuksiin ja ikäihmisiä palveltaiisiin keskitetysti alueellisissa neuvonta- ja ohjausyksiköissä (Kaapo). Molemmissa toimintamalleissa yleisen neuvonnan ja ohjauksen lisäksi arvioidaan myös ihmisen palvelutarve ja tarjotaan sosiaalipalveluja. Perhekeskus ja Kaapo sijoittuisivat maakunnan liikelaitokseen, vaikka ne monelta osin ovat sellaista perustason palvelua, joka voisi luontevasti kuulua sote-keskuksen tarjoamiin palveluihin. Kansalaisten näkökulmasta myös tämä on omiaan lisäämään sekavuutta.

Kaiken kaikkiaan asiakkaan mahdollisuudet vertailla palvelujen laatua ja sopivuutta itselleen ovat vielä nykyisin vähäiset. Tarvitaan paljon lisää tietopohjaa, asiakaskokemuksen ymmärrystä, ohjausosaamista ja järjestelmätason hallintaosaamista. Hyvää tarkoittavaa uudistusta ei kannata pilata kiireellä.

Helsinki 9.3.2017

Sosiaalialan osaamiskeskusten johtajat

Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, ISO; Tarja Kauppila

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom, Leena Kaljunen

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske, Marja Heikkilä

Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito, Merja Salmi

Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA, Arto Rautajoki

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Petri Kinnunen

Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Juha Luomala

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca, Pirjo Marjamäki

Ruotsinkielinen sosiaalialan osaamiskeskus FSKC, Torbjörn Stoor

Sosiaalialan osaamiskeskus Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja Satakunnassa, Pikassos, Kristiina Laiho

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasso, Tapio Häyhtiö