

Palaute asiakasetelin arvon määrittäminen -raporttiin
Lausuntopyyntö Omaishoitajaliitolle sähköpostilla 25.10.2018 / Asianumero: STM/3421/2017

Omaishoitajaliitto ry arvioi raporttia vain omaishoitajien näkökulmasta, emme ota kantaa esimerkiksi korvauseriaatteiden kuvaamiseen.

Yleistä

Omaishoitajaliitto pitää hyvänä, että omaishoitajilla ja omaishoitoperheillä on mahdollisuus valita itse sosiaali- ja terveyspalveluita asiakasetelillä. Kuitenkin, kuten Omaishoitajaliitto lausui 17.5.2018 Sosiaali- ja terveysvaliokunnalle hallitukselle koskien lakia asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja eräksi siihen liittyviä lakeja, pidämme omaishoidon asemaa lakiluonnoksessa epämääräisenä. Lisäksi katsomme, että esitetty valinnanvapausmalli siirtää hoivaa ja hoivavastuuta omaishoitajille. Peräänkuulutimme lausunnossa palvelukokonaisuuksia, koska valinnanvapaus voi pahimmillaan entisestään pirstaloida palveluita ja luukuttaa asiakasta. Asiakasetelin yhtenä perimmäisenä tavoitteena on tarjota mahdollisuuksia valita kansalaisille itselle tärkeitä yksityisesti tuotettuja sosiaali- ja terveyspalveluja. Koska maakunnat eroavat merkittävästi toisistaan mm. väestöllisesti ja elinkeinopoliittisesti, on palvelujen tarjonta maakunnissa vaihtelevaa ja kansalaisille ei tule olemaan yhdenvertaisesti tarjolla näitä yksityisiä palveluita.

Lakiluonnoksen mukaan asiakaseteli on tarjottava tiettyihin sosiaali- ja terveyspalveluihin, mutta maakunnat saavat rajata asiakasetelin käyttöönoton laajuutta näissä palveluissa, jos se on välttämätöntä palvelukokonaisuuksien tai palvelujen kustannustehokkaan järjestämisen perusteella. Omaishoitajaliitto toivoo raporttiin selvennystä, milloin ja miten näitä rajoituksia voidaan toteuttaa.

Lisäksi maakunnat voivat linjata itse muita vapaavalintaisia palveluja, joihin ne käyttävät asiakaseteliä. Tällainen on esimerkiksi omaishoitajan vapaan järjestäminen. Maakunnat asettuvat näin myös lähtökohtaisesti erilaisiksi, ja omaishoitajat eri maakunnissa eivät ole siten yhdenvertaisessa asemassa.

Asiakasetelin arvon määrittäminen -raportti nostaa esiin, että asiakasetelillä tuotettavien palveluiden laadunvalvonta vaatii kehittämistä. Raportin mukaan palautteenantoa on hyvä kehittää jatkuvaksi. Omaishoitajaliitto painottaa, että sosiaalityössä on haastavia tilanteita ja palautteen kerääminen sekä laadun mittaaminen ei onnistu aina pelkästään esimerkiksi hymynaamalla tai kyllä/ei-suositelun perusteella, vaan vaaditaan syvempää laadunarvioinnin kehittämistä ja metodiikkaa. Monissa tilanteissa, esimerkiksi perheissä, joissa on päihteidenkäyttöä, tarvitaan ammattilaisen puheeksiottoa ja puuttumista, asiakkaat eivät koe sitä aina hyvänä asiana.

Pitkällä aikavälillä puheeksiotto voi kuitenkin johtaa elämänlaatua parantaviin muutoksiin. Tuottajien kannustimet täytyy rakentaa arvioimaan myös pidemmän ajan muutosta. Omaishoitajaliitto tähdentää, että omaishoitajien omaan jaksamiseen/hyvinvointiin tarvitaan erillistä arviointia. Kotihoidon jatkuminen mahdollisimman pitkään ei saa tapahtua omaishoitajan jaksamisen kustannuksella. Arvioinnin kohteena täytyy olla omaishoitotilanne kokonaisuudessaan: sekä omaishoitajan että hoidettavan hyvinvointi ja pärjääminen.

Kaikilla omaishoitajilla ei ole mahdollisuus laadunarviointiin ja palautteen antoon digitaalisin välinein. Siksi palautetta tulee kerätä ja välittää tietoa tarjolla olevien palveluiden laadusta muitakin kanavia pitkin.

Raportti nostaa esiin hyvin käyttäjien kuulemisen eri tavoin palveluprosessin aikana mm. asiakasraadit. Omaishoitajaliitto toivoo, että käyttäjänäkökulma otettaisiin vahvemmin mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Tämän elementin tulisi sisältyä esimerkiksi palvelukuvauksiin. Omaishoitajaliitto korostaa myös, että monilla potilas- ja kansalaisjärjestöillä on syvällinen ymmärrys ja laajasti kokemuspohjaista tietoa palveluiden kehittämiseksi. Monet näistä järjestöistä toimivat avustuspohjaisesti (mm. STEA) ja tällä hetkellä on epäselvää, mitä yhteistyötä yritysten kanssa voidaan toteuttaa avustusrahoituksella. Onko esimerkiksi yhteinen palvelumuotoilu mahdollista (järjestön työntekijä, jonka palkka maksetaan avustuksella, mukana koordinoimassa palvelun kehittämistä)? Omaishoitajaliitto ry kaipaa raporttiin selvennyksiä tähän ns. rajapintatoimintaan.

Raportti edellyttää asiakassetelillä kuvattavien palveluiden tuotteistamista ja kuvaamista tarkkaan. Miten tämä ottaa huomioon yllättävät tilanteet, esimerkiksi kotisairaanhoidossa eteen tulevat tilanteet, jotka vaativat nopeita ja setelillä kuvattuja laajempia toimenpiteitä? Raportin tulisi ohjeistaa myös yllättävien tilanteiden hoitamiseen osana julkisen järjestämää hoitoa, mikä edellyttää joustavuutta setelin arvossa yllättävissä tilanteissa.

Miten palvelun käyttäjä erottaa tuottajan asiakassetelillä korvatun palvelun tuottajan muista palveluista, joita se voi tarjota käyttäjälle lisäpalveluna omakustanteisesti? Omaishoitajaliitto peräänkuuluttaa selkeitä pelisääntöjä turhien tarpeiden luomisen ja ylimarkkinoinnin ehkäisemiseksi sekä lisäpalveluiden myyntiin.

Maakuntien on aina varmistettava, että asiakaseteleillä hoidettavat palvelut turvataan siinäkin tilanteessa, jos tuottajat joutuvat lopettamaan tai heillä ei ole riittävästi tuotantokapasiteettia. Ellei palvelua ole saatavilla, tämä voi yhtäältä johtaa raskaampien palveluiden käyttöön tai toisaalta maakunnan velvoite tuottaa palvelu jollakin tavalla voi johtaa kalliiseen suorahankintaan tuottajalta. Näin maakunnalle aiheutuisi lisäkustannuksia, eikä asiakassetelien käytön tavoite kustannustehokkuuden lisäämisestä toteutuisi. Raportti ei ota kantaa näihin tilanteisiin.

Lopuksi Omaishoitajaliitto kiinnittää huomiota siihen, että raportti ei ota kantaa hyvän hallinnon ohjeistusten kehittämiseen maakunnissa uudessa tilanteessa. Kun sosiaali- ja terveysalalle haetaan yrittäjiä palveluiden tuottajiksi, voi syntyä taloudellisia suhteita päätöksentekijöiden, luottamusjohdon ja viranhaltijoiden välille. Tällöin on mahdollisuus korrupioon. Kaikkien etu on ennaltaehkäistä tällaisen mahdollisuuksia.

Helsingissä 23.11.2018

Omaishoitajaliitto ry

Sari Tervonen
toiminnanjohtaja

Kaisa Parviainen
kehittämispäällikkö