

14.6.2018

Sosiaali- ja terveysministeriö
kirjaamo@stm.fi

Lausuntopyyntö asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia ja suun terveydenhuollon yksikössä tuotettavia suun terveydenhuollon suoran valinnan palveluja koskevista asiakirjamalleista

Näkövammaisten liitto ry on tutustunut asiakasseteliä ja henkilökohtaista budjettia koskeviin asiakirjamalleihin ja muuhun lausuntopyynnön ohessa olleeseen aineistoon. Näkövammaisten liitto on Suomen näkövammaisjärjestöjen kattojärjestö, joka edistää sokeiden ja heikkonäköisten ihmisten oikeuksien toteutumista, tuottaa erityispalveluja ja toimii Suomessa asiantuntijana näkövammaisuuteen ja näkemiseen liittyvissä asioissa.

Lausuntopyynnön jakelussa olisi ollut suositeltavaa olla useampia vammaisjärjestöjä. Tähän velvoittaa YK:n vammaisyleissopimuksen 4 artiklan kohta 3.

Sote-palveluntuottajien korvaukset työryhmän työmuistio

Lausuntomateriaaleissa oli luettavana Sote-palveluntuottajien korvaukset työryhmän työmuistio, joka oli saatetekstien perusteella luonnos. Kyseinen muistio sisältää useita epäkohtia.

Muistio oli lausuntomateriaaleissa PDF-tiedostoina, joka sisälsi runsaasti kuvia. Kuvien sisältämää informaatiota ei ollut avattu tekstissä riittävästi. Näkövammaisten liitto muistuttaa, että sosiaali- ja terveysministeriön on huolehdittava saavutettavuuden toteutumisesta.

Työmuistio on valmisteltu mm. haastatteleamalla asiantuntijoita ja järjestämällä työpajoja. Muistion liitteenä on luettelo näihin osallistuneista organisaatioista ja henkilöistä. Näkövammaisten liitto ihmettelee, ettei vammaisjärjestöjä ole osallistettu YK:n vammaisyleissopimuksen 4 artiklan yleiset velvoitteet 3 kohdan mukaisesti. Vammaisjärjestökentältä on haastateltavina ollut vain kaksi kehitysvamma-alan toimijaa. Tämä on riittämätöntä. Työpajojen osallistujissa ei ole ollut lainkaan vammaisjärjestöjen edustusta. Suomi on sitoutunut YK:n vammaisyleissopimukseen ja kyseinen sopimus on velvoittava.

Luku 6: Budjetin arvon määrittämisen liukumamalli

Palveluntuottajien korvaukset -työryhmä esittää maakunnille yhtenä vaihtoehtona ottaa käyttöön ns. henkilökohtaisen budjetin arvon määrittämisen liukumamallin. Näyttää siltä, että mallia ovat olleet tekemässä tahot, jotka tuntevat tosiasiaissa heikosti, tai eivät

tunne lainkaan, vammaisen ihmisen arkea. Lisäksi vammaiset ja vanhukset on niputettu samaan ryhmään ja heidän ajatellaan tarvitsevan samansuuntaisia palveluja ja elävän hyvin samankaltaista elämää. Vammaisten ja vanhusten niputtaminen yhdeksi kokonaisuudeksi on vakava ongelma, sillä kyse on kahdesta aivan erilaisesta ihmisryhmästä, joiden elämäntilanne ja yksilölliset tarpeet ovat aivan erilaisia.

Työmuistiossa on useita kertoja viitattu yksilöllisyyteen ja yksilöllisiin tarpeisiin. Tosiasiassa yksilöllisyyttä näyttää olevan hyvin vähän, sillä vammaisten elämä ja heidän tarvitsemansa palvelut on esitetty hyvin kategorisesti. Lisäksi ne on esitetty hyvin yhdenmukaisesti vanhusten palvelujen kanssa.

Näkövammaisten liitto kysyy, miksi työmuistiossa on useaan kertaan viitattu Kelan etuuksiin. Mallilaskuissa aineistoon on sisällytetty Kelan etuuksien arvo. Samoin muistiossa todetaan, että valtaosa henkilökohtaiseen budjettiin oikeutetuista saa ainakin yhtä Kelan etuutta. Lisäksi siihen on kirjattu, että Kelan etuuksien sisällyttäminen osaksi henkilökohtaista budjettia vaatisi monikanavarahoituksen purkamista ja olemassa olevien lakien täsmentämistä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on työmuistiota laatiessaan sivuuttanut täysin sen, että esimerkiksi Kelan vammaisetuudet on tarkoitettu aivan muuhun kuin näkövammaisen ihmisen tarvitsemien lakisääteisten vammaispalvelujen hankintaan. Kelan vammaisetuudet on tarkoitettu yleisiin vammasta aiheutuneisiin kustannuksiin sekä korvaukseksi vammasta aiheutuneesta haitasta. Niitä ei missään tilanteessa tule sekoittaa lakisääteisiin vammaispalveluihin eikä niiden järjestämiseen. Kelan etuudet on jätettävä kokonaan pois muistiossa esitetyistä mallilaskelmista, sillä ne eivät millään tavalla kuulu kyseiseen asiaan.

Näkövammaisten liitto on järkyttynyt siitä, miten sosiaali- ja terveysministeriö on esittänyt Kelan etuuksiin liittyviä seikkoja asiayhteydessä, joihin ne eivät missään tilanteessa kuulu. Se ei voi hyväksyä työmuistiossa esitettyä ajatusta, että joskus tulevaisuudessa Kelan etuudet olisivat osa henkilökohtaista budjettia.

Liukumamallissa on laskettu kustannuksia siten, että vammaisella ihmisellä on käytössään vähintään kolme vammaispalvelua tai Kelan etuutta. Ensisijaisina palveluina vammaisten kohdalla pidetään ympärivuorokautista palveluasumista tai kotihoitoa. Toissijaisista palveluista on esimerkeiksi nostettu henkilökohtainen apu ja erilaiset terapiat.

Näkövammaisten liitto ihmettelee linjausta. Mikäli henkilökohtainen budjetti rajataan vammaisille ihmisille, joilla on vähintään kolme vammaispalvelua, huomattava osa näkövammaisista ja muulla tavoin vammaisista jää sen ulkopuolelle. Kun ensisijaisina palveluina esitetään ympärivuorokautinen asumispalvelu tai kotihoito, lähes kaikki näkövammaiset ja suuri osa muulla tavoin vammaisista jää henkilökohtaisen budjetin ulkopuolelle. Näkövammaisten liitto huomauttaa, että eniten käytetyt vammaispalvelut näkövammaisten keskuudessa ovat

kuljetuspalvelut ja henkilökohtainen apu. Työmuistion mukaan näitä palveluja käyttävät näkövammaiset jäävät henkilökohtaisen budjetin ulkopuolelle.

Asiakirjamallien käyttö

Esityksen mukaan asiakirjamallien käyttö ei olisi maakunnille velvoittavaa vaan vapaaehtoista. Näkövammaisten liitto esittää mallien käytön velvoittamista kaikkiin maakuntiin yhdenvertaisen kohtelun edellytysten takaamisen vuoksi.

Saavutettavuus ja esteettömyys

Kaikessa tiedottamisessa ja viestinnässä on varmistettava saavutettavuus ja monikanavaisuus. Digitaalisessa muodossa olevan informaation on oltava saavutettavaa eli sen on oltava käytettävissä ruudunlukuohjelmalla. Saavutettavuudesta on kirjaus mm. YK:n vammaisyleissopimuksen artiklassa 9. Lisäksi on noudatettava Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (2016/2102) mukaisen kansallisen lainsäädännön vaatimuksia.

Mikäli materiaali on saatavilla kirjallisessa muodossa, se on oltava mahdollista saada myös vaihtoehtoisilla tavoilla. Näitä ovat pistekirjoitus, isokirjoitus, äänite ja saavutettava sähköinen muoto. Lisäksi näkövammaisen on voitava saada sama informaatio myös suullisesti asianomaisen tahon työntekijältä.

Yllä mainitut saavutettavuus ja monikanavaisuus koskevat myös asiakaspalautteen antamista sekä muistutuksen tai kantelun tekemistä. Samoin se koskee palveluntuottajien henkilöstön käyttämiä digitaalisia järjestelmiä ja muita vastaavia, sillä näkövammaisen ihminen voi olla myös palveluntuottajan työntekijä. On huomattava, ettei näkövammaisen ole aina automaattisesti asiakas, vaan hän voi olla myös työsuhteessa palveluntuottajaan.

Käytettävien tilojen on oltava esteettömiä. Näkövammaisten kannalta tämä tarkoittaa esimerkiksi valaistukseen ja kontrasteihin liittyvien seikkojen huomioon ottamista. Lisäksi tiloissa on oltava ihminen, jolta voi tarvittaessa pyytää opastusapua liikkumisessa ja asiointikohteen löytämisessä.

Palveluntuottajan henkilöstön kouluttaminen

Näkövammaisten liitto muistuttaa, että palveluntuottajan on varmistettava, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen näkövammaisuudesta ja siihen liittyvistä asioista. Osaamisvaatimus koskee yhtäläisesti vakituista henkilöstöä, keikka- ja vuokratyöntekijöitä, alihankkijoiden henkilöstöä sekä harjoittelussa olevia opiskelijoita. Tämän osaamisen hankkimisessa palveluntuottaja voi tehdä yhteistyötä Näkövammaisten liiton asiantuntijoiden kanssa.

Asiakassetelillä ja henkilökohtaisella budjetilla tuotetut palvelut

Näkövammaisten liitto toteaa, että hallintopäätös on maakunnan tärkein työväline palveluntuottajien ohjauksessa. Tämän vuoksi sekä asiakassetelin että henkilökohtaisen budjetin kohdalla tulee uusien järjestämistapojen myötä varmistaa asiakkaan ymmärrys siitä, mikä palvelu on maksutonta, mistä palvelusta veloitetaan asiakasmaksu ja mikä on vapaaehtoista omakustanteista lisäpalvelua. Mikäli henkilökohtaista apua toteutetaan asiakassetelin tai henkilökohtaisen budjetin avulla, on huomattava, että silloin niiden on katettava myös esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan matka- ja majoituskustannukset työ- tai vapaa-ajanmatkojen osalta sekä muita henkilökohtaisesta avustajasta aiheutuvia kustannuksia. Vastaava koskee luonnollisesti myös työnantajamallilla toteutettavaa henkilökohtaista apua.

Näkövammaisten liitto huomauttaa, että asiakkaalla tulee jatkossakin olla vahva oikeus asiakasmaksujen määräytymisen ymmärrettävään selvitykseen. Tärkeää on, että maakunnat käyttävät valvonta- ja tarkastusoikeutta asiakasmaksuihin liittyvissä asioissa.

Asiakkaan asema sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana

Näkövammaisten liitto huomauttaa, että on välttämätöntä varmistaa maakunnan asiakaspalautejärjestelmän toimivuus, saavutettavuus ja anonyymiteetin säilyminen. Nämä on varmistettava myös silloin, jos näkövammaisen asiakas antaa asiakaspalautetta suullisesti.

Asiakkaan aseman on oltava korostuneemmin ilmaistuna asiakirjamalleissa, erityisesti palvelun mahdollisissa virhe- tai häiriötilanteissa. Tämä koskee myös asiakkaan oikeutta suoraan tiedonsaantiin ja palvelun vaihtoon palvelun häiriötilanteissa.

Lisätietoja: Järjestöjohtaja Sari Kokko, 050 401 5802, sari.kokko@nkl.fi

Näkövammaisten liitto ry

Jukka Tahvanainen
toimitusjohtaja

Sari Kokko
järjestöjohtaja