

Kuluttajaparlamentti vaatii istunnossaan 4.11.2015

Lapsiperheiden kotipalvelun käytäntöjä selkeytettävä ja palvelusta tiedottamista lisättävä

Kotipalvelun uusi nousu lapsiperheiden matalankynnyksen palveluksi on vielä kaukana. Kuluttajaparlamentti järjestöineen vaatii lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseksi ja ongelmien ennaltaehkäisemiseksi seuraavia toimenpiteitä:

- Kotipalvelun myöntämiselle ja palvelupolulle tulee luoda yhtenäiset valtakunnalliset kriteerit.
- Kotipalvelun laadulle tulee luoda yhtenäiset valtakunnalliset kriteerit, jotta perheet saavat valtakunnallisesti yhtä hyvää, laadukasta ja perheiden tukitarpeisiin vastaavaa palvelua.
- Kaikkien lapsiperheiden palveluja tuottavien tahojen tulee tiedottaa asiakkaitaan aktiivisesti kotipalvelusta sekä tarvittaessa ohjata perheitä palvelun piiriin. Tiedonkulkua ja yhteistyötä lapsiperheiden palveluita tuottavien tahojen ja kotipalvelun välillä tulee kehittää.
- Kuntien tulee korjata toimintatapojaan siten, että vastaisuudessa etenkin kielteisten palvelupäätösten yhteydessä hakija saa lain edellyttämän kirjallisen päätöksen muutoksenhakuohjeineen.

Taustaa vaatimuksille

Lain mukaan lapsiperheillä on oikeus saada kotipalvelua, kun se on välttämätöntä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Erityisen perhe- tai elämäntilanteen lisäksi kotipalvelua on mahdollista saada toimintakykyä alentavan syyn, kuten sairauden, synnytyksen, vamman tai uupumuksen vuoksi. Kotipalvelua koskeva uudistus astui voimaan vuoden 2015 alussa ja sen tavoitteena on madaltaa tuen hakemisen kynnystä sekä turvata perheille oikea-aikainen tuki.

Lapsiperheille suunnatun kotipalvelun järjestäminen on lain mukaan kuntien vastuulla. Laista huolimatta kaikki kunnat eivät kuitenkaan tarjoa palvelua, ja valtakunnallisestikin palvelun saatavuus on huono. Esimerkiksi kaksikymmentä vuotta sitten keskimäärin kahdeksan prosenttia perheistä sai kotipalveluapua, viime vuosina apua on saanut enää alle kaksi prosenttia perheistä.

Vankan tutkimusnäytön mukaan sijoittaminen lasten ja nuorten hyvinvointiin on taloudellisesti tehokasta. Vastaamalla lapsiperheiden tarpeisiin oikeasisältöisellä palvelulla voidaan tukea lasten hyvää kasvua ja ennaltaehkäistä perheiden ongelmien kärjistymistä. Ennaltaehkäiseviin palveluihin kuten lapsiperheiden kotipalveluun panostaminen toisi säästöjä lastensuojelussa, koska palveluiden avulla voitaisiin vähentää raskaampien tukitoimien, kuten kodin ulkopuolisten sijoitusten määrää.

Kuluttajaliiton koordinoima Kuluttajaparlamentti kartoitti kesällä 2015 lapsiperheille osoitetulla kyselyllä miten sosiaalihuoltolain uudistus on vaikuttanut lapsiperheiden kotipalvelun saatavuuteen. Kysely on jatkumoa järjestökentän parin vuoden takaiselle kotipalvelua koskevalla kannanotolle. Tällöin yli kolmekymmentä järjestöä vaati kotipalvelun saatavuuden parantamista perheiden hyvinvoinnin tukemiseksi.

Kuluttajaparlamentin kotipalvelukyselyllä tavoiteltiin lapsiperheiden kotipalvelua käyttäneitä tai sitä kaivanneita perheitä. Verkkokyselyyn vastasi 464 henkilöä. Vastauksia tuli laajasti eri puolilta Suomea, yhteensä 120 kunnasta. Lapsiperheille kohdistetulla kyselyllä selvitettiin palvelun saatavuuden lisäksi palvelun saatavuuteen mahdollisesti liittyviä ongelmia.

Kotipalvelun tulee vastata perheiden tarpeisiin

Tulosten mukaan kunnat tarjoavat kotipalvelua lapsiperheille vaihtelevasti. Kotipalvelua saaneet perheet olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun: noin 60 prosenttia kotipalvelua saaneista perheistä koki, että palvelu vastasi heidän tarpeitaan hyvin tai erittäin hyvin. Neljännes vastaajista sen sijaan koki, että palvelu vastasi perheen tarpeisiin vain kohtalaisesti ja 12 prosenttia koki palvelun vastaavan tarpeisiin huonosti tai erittäin huonosti. Yleisimpiä tyytymättömyyden syitä olivat se, ettei palvelu vastannut sisällöltään perheen tarpeisiin, kotipalvelukäynnit olivat liian lyhyitä tai kotipalvelua ei tarjottu palvelutarpeeseen nähden riittävän pitkään. Tyytymättömyyttä aiheuttivat myös

kokemukset kotipalvelun työntekijän ammattitaidottomuudesta sekä palvelun hitaus vastata perheiden äkillisiin avuntarpeisiin.

Vastausten mukaan kaikki apua tarvitsevat lapsiperheet eivät kuitenkaan saaneet palvelua. Yleisimmin vastaajat kokiivat palvelutta jäämisen syyksi kunnan resurssien puutteen tai sen, ettei apua hakenut perhe täyttänyt kunnan palvelun saamiseksi asetettuja kriteerejä. Kyselytulosten mukaan osassa kuntia perheet jäivät palvelutta, vaikka tarpeet olivat samoja.

Kotipalvelua käytettiin eniten tilanteissa, joissa perheen aikuinen uupui arjessaan syystä tai toisesta. Vastaajien mukaan osa kunnista tarjosi uupuneille vanhemmille keskusteluapua tai lapsille leikkikaveria – silloinkin, kun olennaisinta olisi ollut saada perinteistä kodinhoitoapua eli ylimääräisiä auttavia käsipareja arjen sujuvoittamiseen.

Lapsiperheiden kotipalvelu toimii parhaimmillaan tehokkaana ja monipuolisena ehkäisevän lastensuojelun muotona. Vastaajat toivoivat kuitenkin, että heidät kohdattaisiin tavallisina perheinä eikä apua hakevia perheitä leimattaisi ongelmatapauksiksi. Lisäksi perheet toivovat kotiavulta pysyvyyttä, joustavuutta ja varmuutta.

Kuntien kehitettävä kotipalveluun liittyvää tiedottamista

Yli puolet (61,3%) vastaajista kertoi olevansa tietoisia lakiuudistuksen mukanaan tuomasta vahvemmassa oikeudesta kotipalveluun. Tietoisuus palvelusta ja uudistuneesta laista oli paras pääkaupunkiseudulla. Kunnilla on kuitenkin petrattavaa kotipalveluun liittyvässä tiedottamisessa, sillä lähes kolmannes vastaajista ei tiennyt onko kotikunnassa tarjolla lapsiperheille suunnattua kotipalvelua. Tiedon jakamisessa neuvoloilla on merkittävä rooli. Neuvoloiden lisäksi kaikkien lapsiperheiden palveluja tuottavien tahojen tulisi osata tiedottaa asiakkaitaan kotipalvelusta sekä ohjata palvelua tarvitsevat palvelun piiriin.

Kolmasosa perheistä koki palvelun hakemisen hankalaksi

Kotipalvelua koskevan lakiuudistuksen tavoitteena on madaltaa tuen hakemisen kynnystä ja tehdä palvelusta helposti lähestyttävä. Tulosten mukaan tavoite on saavutettu vaihtelevasti, sillä palvelupolut ja kriteerit palvelun saamiseksi näyttävät vaihtelevan kunnittain.

Vaikka hieman yli puolet vastaajista koki kotipalvelun hakemisen helpoksi ja sujuvaksi, liki kolmannes koki palvelun hakemisen vaikeaksi tai ongelmalliseksi. Jos lapsiperheille suunnatun kotipalvelun halutaan olevan matalakynnyksinen ennaltaehkäisevä palvelu, sen hakeminen ei saa olla apua hakevalle perheelle liian monimutkaista tai raskasta.

Vain harva (15,3 %) vastaajista oli saanut palvelusetelin kotipalvelun hankkimiseksi. Vajaa kolmannes setelin saaneista koki setelin arvon olleen riittämätön sekä palvelun hankkimisen setelillä vaikeaksi.

Muutoksenhakukelpoiset päätökset jäävät edelleen saamatta

Tulosten mukaan vain muutama vastaajista sai kielteisen päätöksen mukana muutoksenhakuohjeet, vaikka lain mukaan nämä ohjeet tulisi aina toimittaa palvelun hakijalle.

Kuntien on parannettava toimintatapojaan ja toimitettava palvelupäätöksen yhteydessä aina hakijalle muutoksenhakuohjeet yksiselitteisessä ja ymmärrettävässä muodossa. Muutoin vaarana on, että kielteiset palvelupäätökset ja apua kaipaavien lapsiperheiden tuentarve jäävät pimentoon.

*Kuluttajaparlamentti on Kuluttajaliiton koordinoima valtakunnallisesti merkittävien järjestöjen vaikuttamisfoorumi. Toimintavuonna mukana on liki neljäkymmentä valtakunnallisesti merkittävää sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöä sekä lapsi- ja nuorisasioista kiinnostunutta järjestöä. Toiminnan tarkoituksena on saada poliittiset päättäjät tietoisiksi keskeisten järjestöjen näkemyksistä ja kannoista poliittisiin kysymyksiin sekä edistää kuluttajien etua politiikan eri osa-alueilla.
Lisätietoja <http://www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajaparlamentti>*