

Kuluttajaparlamentti tiedottaa: Palveluseteleistä hyötyvät lähinnä varakkaat ja netin taitajat

Kuluttajaparlamentti vaatii kuntia kiinnittämään huomion palvelusetelijärjestelmän eriarvostaviin käytäntöihin.

Palvelusetelien laaja käyttöönotto voi vaarantaa yhdenvertaisuuden palvelujen saannissa. Yksi tärkeä tekijä on palvelusetelien omavastuuosuus, joka on usein liian suuri pienituloisille. Näin palvelusetelien luomasta vapaudesta valita oma palveluntarjoaja nauttivat pääasiassa varakkaat. Esimerkiksi Helsingin vanhusten palveluasumisessa on havaittu palvelusetelin painottuvan juuri suurituloisille asiakkaille. Setelin käytön yleistyessä pelätään, että palvelusetelistä kehittyä varakkaille pikareitti palveluihin, joihin vähävaraisemmat joutuvat jonottamaan pitkään.

Osassa kuntia palvelusetelistä tiedottaminen on puutteellista. Tämä luo palveluiden käyttäjien keskuudessa eriarvoisuutta. On ongelmallista, että usein palveluntuottajista ja niiden hinnastoista saa kattavammin tietoa internetistä. Suurin osa esimerkiksi sosiaalihuollon palveluseteliasiakkaista on ikääntyneitä, eikä heillä kaikilla ole internetissä tehtävään tiedonetsintään tarvittavaa osaamista.

– Olemme huomanneet, että aina setelin saaneet eivät tiedä, mihin palveluihin seteli oikeuttaa tai mitkä palvelut ovat lisämaksullisia. Pahimmillaan tämä on johtanut siihen, että lisäpalvelujen tai vääränlaisen palvelun hankinnasta on koitunut henkilölle huomattavia lisäkustannuksia, sanoo Henrik Gustafsson Kuluttajaparlamentin jäsenjärjestö Invalidiliitosta.

Kuluttajaparlamentti pitää palveluseteliä kuitenkin monilta osin hyvänä tapana tarjota kansalaisille enemmän valinnanvapautta omien palvelujensa hankintaan. Palveluseteli ei kuitenkaan ole patenttiratkaisu kaikkiin palvelutarpeisiin eikä kaikille asiakasryhmille.

– Palveluseteli sopii hyvin esimerkiksi vaikeavammaisen henkilön henkilökohtaisen avun järjestämistavaksi varsinkin lyhytaikaisiin ja äkillisiin avuntarpeisiin, kunhan mitään lainvastaista omavastuuta ei jää maksettavaksi, Gustafsson linjaa.

– Asiakkaiden tulisi olla nykyistä paremmin informoituja palveluntuottajista, hinnoista ja laadusta.

Erityisesti tulee huolehtia siitä, että asiakas on tietoinen setelin vapaaehtoisuudesta sekä siitä mikä on vastaava julkisesti tuotettu palvelu ja sen hinta. Erityistä tukea tarvitseville asiakasryhmille tulee olla tarjolla henkilökohtaista palveluohjausta ja matalankynnyksen neuvontaa. Tällä mahdollistettaisiin setelin käyttöönotto yhä useammalle. Samalla voitaisiin ehkäistä tiedonpuutteesta johtuvia setelin väärinkäytöksiä, ohjeistaa Omaishoitajat ja Läheiset liiton edustaja Virpi Vepsäläinen.

Kuluttajaparlamentti vaatii, että kunnat alkavat nykyistä tarkemmin seuraamaan setelin käyttöä ja keräämään käyttäjäkokemuksia. Näin voitaisiin tarkastella, onko tiedottaminen setelistä kunnissa riittävää ja kohdistuuko setelin käyttö osassa palveluita esimerkiksi vain varakkaimmille.

Kuluttajaparlamentti on Kuluttajaliiton koordinoima valtakunnallisesti merkittävien järjestöjen vaikuttamisfoorumi.

Kuluttajaparlamentissa on mukana yli 50 kansalaisjärjestöä sekä muutama toiminnallinen säätiö.

Lisätietoa <http://www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajaparlamentti>

Kuluttajaparlamentin istunnossa 26.9.2013 vaatimuksesta asiakkaiden aidon valinnanvapauden ja tasavertaisuuden turvaamisesta palvelusetelin käytössä jäsenjärjestöt äänestivät seuraavasti:

Aivoliitto ry	JAA
A-klinikkasäätiö rs	JAA
Allergia - ja Astmaliitto ry	JAA
ASBA Asbestialistuneiden liitto ry	EI
Autismi- ja Aspergerliitto ry	JAA
Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry	JAA
Eläkeliiitto ry	JAA
Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry	JAA
Eurooppanuoret ry	JAA
Hengityслиitto ry	JAA
Invalidiliitto ry	JAA
Kotien Puolesta Keskusliitto ry	JAA
Lapsiperheiden Etujärjestö ry	JAA
Leijonaemot ry	JAA
Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry	JAA
Marttaliitto ry	JAA
Mielenterveyden keskusliitto ry	JAA
Muistiliitto ry	JAA
Nuorten Kotkien Keskusliitto ry	JAA
Nuorten Palvelu ry	JAA
Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto ry	JAA
Perussuomalaiset Nuoret ry	TYHJÄÄ
Sateenkaariperheet ry	JAA
Sininauhaliitto ry	JAA
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry	JAA
Suomen Diabetesliitto ry	JAA
Suomen Kilpirauhasliitto ry	JAA
Suomen Mielenterveysseura ry	JAA
Suomen Monikkoperheet ry	JAA
Suomen nuoret lesket ry	JAA
Suomen Nuorisoyhteistyö - Allianssi ry	JAA
Suomen Potilasliitto ry	JAA
Suomen Setlementtiliitto ry	JAA
Takuu-Säätiö	JAA
Vailla vakinaista asuntoa ry	JAA
Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry	JAA