

FI lausuntopyyntö VV

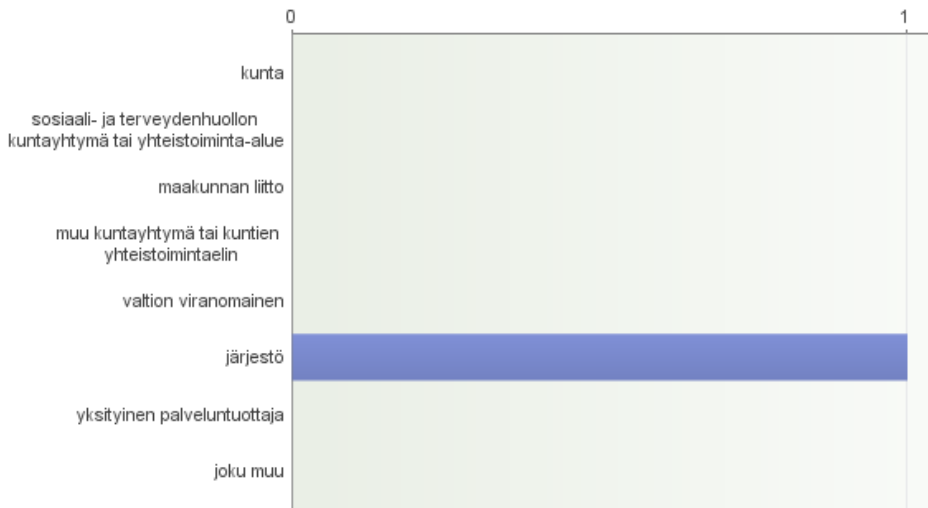
1. TAUSTATIEDOT

Vastaajien määrä: 1

Vastaaajatahon virallinen nimi	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Vastauksen vastuuhenkilön yhteystiedot	Lausuntopyyntöä käsittelevä päivämäärä toimielimessä	Toimielimen nimi
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry	Timo Niemi			

2. Onko vastaaja

Vastaajien määrä: 1



3. 1. Voidaanko uudistuksella kaventaa väestön terveys- ja hyvinvointieroja sekä parantaa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta?

Vastaajien määrä: 1



4. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Kuluttajaliiton mielestä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden valinnanvapauden laajentaminen on periaatteessa kannatettavaa niin asiakkaiden aseman ja oikeuksien vahvistamisen kuin sote-palvelujärjestelmän kehittämisen kannalta. Hyvin suunniteltuna ja toimeenpantuna uudistus voi parantaa palvelun laatua ja saatavuutta sekä vähentää näissä esiintyviä alueellisia ja palveluyksikköjen välisiä eroja. Käsillä oleva lakiluonnos on kuitenkin suurelta osin keskeneräinen ja valinnanvapausmallin arviointi on vaikeaa, koska sen tulevat vaikutukset ovat riippuvaisia vielä valmisteilla olevista lainsäädännön tarkennuksista sekä uudistuksen käytännön toimeenpanosta eri maakunnissa. Uhkana on, että keskeneräiseksi jäävä malli hankaloittaa entisestään palvelukokonaisuuksien integraatiota sekä heikentää kansalaisten yhdenvertaisuutta.

Uudistuksen myötä palvelujärjestelmä saattaa pirstaloitua, ja riskinä on, että ihmisten pääsy palveluihin hankaloituu entisestään. Erityisessä riskiryhmässä ovat paljon palveluita käyttävät ja heikoimmassa asemassa olevat ihmiset. Näitä ovat esimerkiksi pitkäaikaissairaat, vanhukset tai jonkin vamman omaavat henkilöt, joiden kyky valintojen tekoon on rajoittunut tai puuttuu kokonaan. Uudistuneessa palvelujärjestelmässä tullaan tarvitsemaan merkittävästi enemmän palvelunohjausta, jotta ihmiset löytävät tarvitsemansa palvelut.

On huomioitava, että sosiaali- ja terveyspalveluilla on vain rajallinen merkitys väestön hyvinvointi- ja terveyseroihin. Esimerkiksi pienituloisilla on tutkitusti heikommat edellytykset huolehtia terveydestään. Siksi keskeinen vaikuttaja on esimerkiksi toteutettu yhteiskuntapolitiikka, jolla vaikutetaan kuluttajien tulonjakoon, ja sitä kautta heidän mahdollisuuksiinsa huolehtia terveydestään ja hyvinvoinnistaan.

Hallitus on linjannut, ettei verotus saa kiristyä sote-uudistuksen myötä. Tämä lisää painetta asiakasmaksujen korotuksille maakunnissa, mikäli maakunnan tulot eivät riitä kattamaan menoja. Palvelumaksuissa maksurasitus kohdistuu erityisesti pitkäaikaissairaille ja paljon palveluja käyttäville ihmisille. Kuluttajaparlamentin kysely (2016, n=2 537) mukaan monet pitkäaikaissairaat kipuilevat jo nyt toimeentulonsa kanssa ja tinkivät omasta terveydenhoidostaan, ja siten asiakasmaksujen korotukset estäisivät yhdenvertaisuuden toteutumisen ja ennaltaehkäisevän terveydenhoidon sijaan lisäksi näiden heikompiosaiten tarvetta kalliimpiin palveluihin.

Suomen eri alueilla palveluvalikoimat eivät tule olemaan samanlaisia. Esimerkiksi haja-asutusalueille ei voi syntyä yhtä runsasta palvelutarjontaa kuin kaupunkeihin. Suomessa voi olla myös alueita, joissa on käytännössä vain yksi palveluntuottaja. Siten yhdenvertaisuus palveluiden saatavuudessa ei tule toteutumaan.

Kuluttajaliitosta on erittäin tärkeää, että lakiesityksen käsittelyn aikataulu on sellainen, että lakiesitys valmistellaan riittävän huolellisesti ja eri osapuolille annetaan mahdollisuus ottaa kantaa muokattuun luonnokseen.

5. 2. Edistääkö uudistus tarkoituksenmukaisella tavalla asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia omiin palveluihin?

Vastaajien määrä: 1



6. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

Uudistuksella on periaatteessa mahdollisuudet edistää potilaan ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia omiin palveluihinsa laajan valinnanvapauden kautta. Ehdotettu valinnanvapausmalli on kuitenkin monopolivinen ja vaikeasti hahmotettava, ja siksi ihmisillä tulee olemaan vaikeuksia todellisuudessa vaikuttaa omiin palveluihinsa.

Lisäksi osalla ihmisistä ei välttämättä ole riittäviä valmiuksia vertailla palveluntuottajia ja tehdä tietoon perustuvia valintoja, jotka mahdollistaisivat heille parhaiten sopivat palvelut ja hoidon. Uudistuksen myötä tarvitaan huomattavasti aiempaa enemmän neuvontaa ja ohjausta, jotta asiakkaat pystyisivät tekemään perusteltuja valintoja.

Asiakkailla tulee olla riittävästi tietoa palveluista ja eri palveluntuottajista, jotta he voivat tehdä valintoja ja vaikuttaa omiin palveluihinsa. Palveluntuottajarekisteriin tulee sisällyttää tietoa asiakkaiden palvelukokemuksista sekä muuta palveluntuottajiin liittyvää tietoa on avoimesti, jotta asiakkaat voivat tehdä hyviä valintoja sekä vaikuttaa markkinoilla palveluiden laadun parantamiseksi.

Nykymallissa asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa vain vuoden välein silloin kun kyseessä on perustason palveluja tuottava maakunnan liikelaitos tai sosiaali- ja terveyskeskus tai suunhoidon yksikkö. Lisäksi lakiehdotuksessa mainitaan, että maakunta voi asiakkaan hakemuksesta antaa oikeuden vaihtaa sosiaali- ja terveyskeskusta tai suunhoidon yksikköä muusta maakunnan harkitsemasta perustellusta syystä. Kuluttajaliiton mielestä palvelun laadun vähäistä suurempia puutteita tulee pitää tällaisena perustelluna syynä.

7. 3. Antaako uudistus asiakkaalle riittävät mahdollisuudet hakeutua asiakkaan omaan tilanteeseen sopivaan palveluun?

Vastaajien määrä: 1



8. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Uudistus tarjoaa periaatteen tasolla mahdollisuudet hakeutua sellaisiin palveluihin, jotka vastaavat kaikkein parhaiten asiakkaan tarpeita. Palvelujärjestelmä on kuitenkin hankala hahmottaa, ja asiakkailla valintojen tekeminen tulee luultavammin olemaan vaikeaa. Jotta tämä toteutuisi käytännössä, tarvitaan runsaasti ohjaus- ja neuvontapalveluita. On todennäköistä, että palveluvalikoima on laajempi lähinnä kasvukeskuksissa. Syrjäseuduille tarjontaa muodostuu todennäköisesti vähemmän ja siten myös asiakkailla vähäisemmät valinnanmahdollisuudet eri palveluntuottajien väliltä.

Uudistus ei saa nostaa omavastuukustannuksia tai asettaa ihmisiä epätasa-arvoiseen asemaan asuinpaikkakunnasta riippuen. Asiakasmaksujen perusteiden tulisi olla yhdenmukaiset koko maassa, eivätkä ne saa muodostua esteeksi sosiaali- ja terveydenhoidon toteutumiseksi. On varmistettava, että uudistuneessa järjestelmässä maakunnat kohtuullistavat tai jättävät asiakasmaksut perimättä, jos maksut vaarantavat ihmisen toimeentulon. Tosiasiallisen valinnanvapauden toteutumisen kannalta matkakustannusten korvaukset on mahdollisesti mietittävä uudelleen.

9. 4. Jos asiakkaalla on laaja-alaisia palveluntarpeita, toteutuuko uudistuksessa asiakkaan mahdollisuus saada tarpeen mukaisella tavalla yhteensovitettuja palveluita?

Vastaajien määrä: 1



10. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Monituottajamalli vaikeuttaa palveluiden integraatiota, ja on erityinen haaste paljon palveluita käyttävien palveluiden saumattomien hoitoketjujen muodostumiselle. Maksutonta ohjausta ja neuvontaa tulee olla kaikkien asiakkaiden saatavilla.

11. 5. Antaako uudistus riittävät edellytykset saavuttaa 3 miljardin euron kustannusten kasvun hillinnän tavoite?

Vastaajien määrä: 1



12. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

13. 6. Toteutuuko demokratia esityksessä riittävällä tavalla? Jos ei, miten esityksen kansanvaltaisuutta voisi vahvistaa?

Vastaajien määrä: 1



14. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

15. 7. Edistääkö uudistus toimintatapojen muutosta ja uusien palveluinnovaatioiden käyttöönottoa, millä voidaan varautua tulevaisuuden haasteisiin?

Vastaajien määrä: 1



16. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

17. 8. Sosiaali- ja terveydenhuollon valinnanvapauslakiluonnoksen 3 luvussa säädettäisiin asiakkaan suoran valinnan sosiaali- ja terveyspalveluista. 8a. Ovatko säännökset suoran valinnan palveluista riittävän selkeitä siltä osin, mitkä palvelut kuuluvat yhteiotettävien valinnanvapauspalveluiden piiriin ja mitkä kuuluvat maakunnan liikelaitoksen tuottamiin palveluihin?

Vastaajien määrä: 1



18. Jos ei, miten olisi tarkoituksenmukaista määrittellä ne perusteet, joilla maakunnat määrittelevät tarkemmin sote-keskuksissa tuotettavat perustason ja laajennetun perustason palvelut?

Ei vastauksia.

19. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

Lakiluonnos ei osoita riittävän selvästi mitkä palvelut tarkalleen kuuluvat perustason ja mitkä erityistasoon. Lakiluonnoksessa palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen tarkempi määrittely jätetään maakunnille. Esitys antaa maakunnille merkittävän roolin palvelukokonaisuuksien määrittelyssä, joten palvelukokonaisuudet tulevat vaihtelevaan maakuntien välillä. Yhdenvertaisuuden turvaamiseksi nämä tulee kuitenkin määrittellä tarkemmin jo laissa.

20. 8b. Turvaako maksusetelijärjestelmä maakunnalle riittävät ohjaus- ja vaikutusmahdollisuudet järjestämisvastuun kannon näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1



21. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

22. 8c. Onko maksusetelijärjestelmässä sote-keskuksen oikeuksista ja velvollisuuksista säädetty tarkoituksenmukaisesti?

Vastaajien määrä: 1



23. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

24. 8d. Mahdollistaako maksusetelijärjestelmä asiakkaalle riittävät mahdollisuudet vaikuttaa tarvitsemiensa palvelujen toteutukseen?

Vastaajien määrä: 1



25. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Maksusetelijärjestelmän toimivuus on riippuvainen, siitä millaiseksi maksusetelien arvo määräytyy suhteessa aina kunkin myönnettävän palvelun kustannuksiin. Maksusetelin korvauksen on oltava sen suuruinen, että asiakas tosiasiallisesti saa sillä tarvitsemansa palvelun ilman omavastuusuutta.

Maksusetelijärjestelmässä tulee ottaa oppia nykyisen palvelusetelijärjestelmän ongelmista. Nykyiset palvelusetelikäytännöt eriarvoistavat palveluiden käyttäjiä riippuen asuinpaikkakunnasta tai varallisuudesta. Nykyisellään palveluseteli ei ole tietyissä palveluissa todellinen mahdollisuus esimerkiksi vähävaraiselle. Toisaalta on huomioitava, että seteli ei sovellu kaikkiin palveluihin eikä kaikille asiakasryhmille.

Maakuntien tulee tehdä seuranta ja kerätä asiakaspalautetta maksusetelien käytöstä. Tällä tavoin saadaan tietoa palveluntuottajista sekä maksusetelijärjestelmän toimivuudesta. Seurannalla voidaan myös tarkkailla, onko setelin käyttö kuntalaisia eriarvostavaa ja kohdistuuko käyttö esimerkiksi vain varakkaimmille. Saatuja tietoja tulee hyödyntää järjestelmän kehittämiseksi.

26. 9. Lakiluonnoksen 4 luvussa säädettäisiin asiakkaan mahdollisuuksista valita maakunnan liikelaitos ja sen toimipiste. Antavatko säännökset asiakkaalle tarkoituksenmukaiset mahdollisuudet valita palvelujen tuottaja?

Vastaajien määrä: 1



27. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Asiakkaan maakunnan liikelaitoksen ja sen toimipisteen valintaan vaikuttavat todennäköisesti eniten välimatkat palveluntarjoajalle sekä asiakkaan maksukyky matkakorvausten puitteissa. Suomen eri alueilla palveluvalikoimat eivät tule myöskään olemaan samanlaisia. Esimerkiksi haja-asutusalueille ei voi syntyä yhtä runsasta palvelutarjontaa kuin kaupunkeihin. Suomessa voi olla myös alueita, joissa on käytännössä vain yksi palveluntuottaja.

28. 10. Lakiluonnoksen 5 luvussa säädettäisiin asiakassetelin käytöstä asiakkaan valinnanvapauden lisäämisessä. 10a. Ovatko säännökset asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



29. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Lain kohdassa ei millään tavalla määritellä asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kuluttajaliiton mielestä niistä olisi tarpeen säätää. Kuluttajaliitto ottaa tarkemmin kantaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin kohdassa 23.

30. 10b. Turvaako asiakassetelijärjestelmä maakunnalle riittävät ohjaus- ja vaikutusmahdollisuudet järjestämisvastuun kannon näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1



31. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

32. 10c. Ovatko asiakassetelijärjestelmän käyttöönottoa koskevat maakunnan päätöksentekoa koskevat rajaukset riittäviä ja turvaavatko ne asiakkaan valinnanvapauden toteutumisen?

Vastaajien määrä: 1





33. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Perustelut ovat samat kuin 8d kohdassa on esitetty.

34. 11. Lakiluonnoksen 6 luvussa säädettäisiin henkilökohtaisen budjetin käytöstä asiakkaan valinnanvapauden lisäämisessä. Mahdollistavatko säännökset asiakkaalle riittävät mahdollisuudet vaikuttaa tarvitsemiensa palvelujen toteutukseen?

Vastaajien määrä: 1



35. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

36. 12. Valinnanvapauslainsäädännön myötä esitetään potilaslakiin ja sosiaalihuollon asiakaslakiin lisättäväksi uusi luku päätöksenteon tukemisesta (tuettu päätöksenteko). Valinnanvapauslainsäädäntöön sisältyisi potilaille ja asiakkaille erilaisia valinnanmahdollisuuksia (muun muassa suoran valinnan palvelut, maksuseteli, asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti). Näissä erilaisissa valintatilanteissa asiakkaat voivat tarvita tukea valintoja tehtäessä. Onko tuettua päätöksentekoa koskevat säännökset tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1

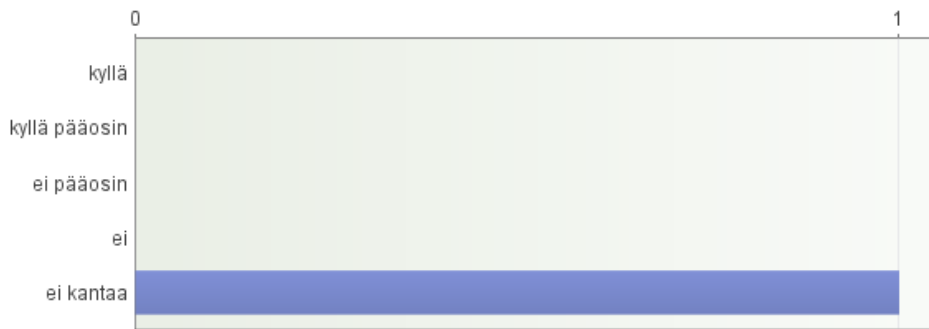


37. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

38. 13. Lakiluonnoksen 7 luvussa säädettäisiin palvelun tuottajien hyväksymis- ja sopimusmenettelyistä. 13a. Ovatko säännökset hyväksymismenettelyistä uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



39. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

40. 13b. Ovatko säännökset sopimusmenettelyistä uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



41. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

42. 14. Lakiluonnoksen 8 luvussa säädettäisiin palvelujen tuottamisesta ja palvelun tuottajien velvoitteista. Ovatko säännökset uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



43. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

44. 15. Lakiluonnoksen 9 luvussa säädettäisiin palvelun tuottajalle suoritettavista korvauksista. 15a. Ovatko suoran valinnan palveluita koskevat kiinteän maksun osuus ja sen määräytymistä koskevat edellytykset riittäviä turvaamaan palvelujen riittävä

rahoitus?

Vastaajien määrä: 1

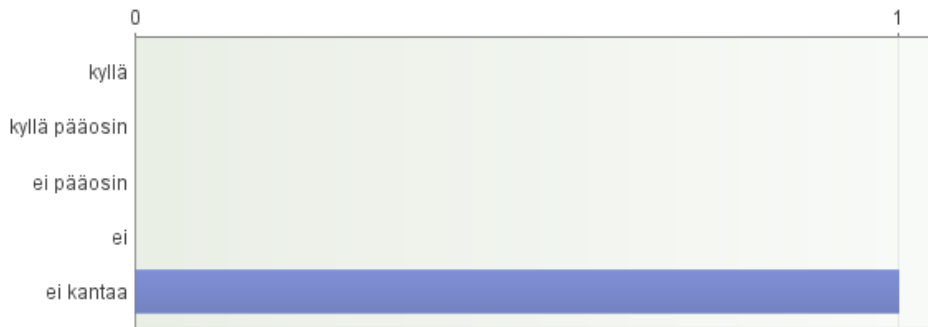


45. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

46. 15b. Ovatko säännökset muista korvauksista uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



47. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

48. 16. Lakiluonnoksen 11 luvussa säädettäisiin lain voimaantulosta. Ovatko 71 §:n mukaiset siirtymäsäännökset uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



49. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

Viittaamme 1. kohdan ensimmäisessä kappaleessa esitettyihin näkökantoihin. Esitetty aikataulu on liian haastava ja epärealistinen.

50. 17. Antaako esitys maakunnille riittävät edellytykset järjestämisvastuun toteuttamiseen?

Vastaajien määrä: 1

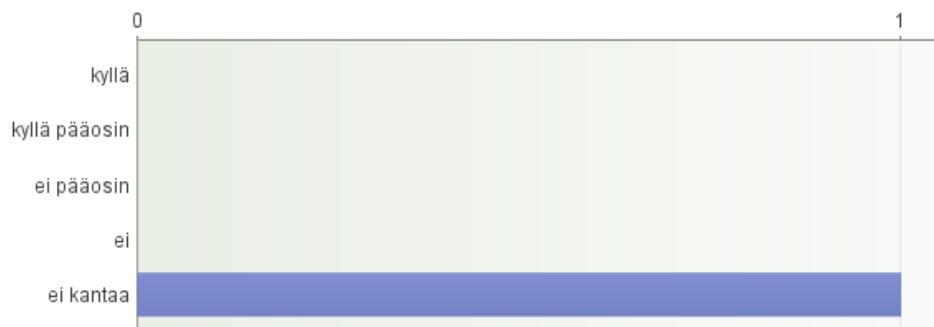


51. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

52. 18. Antaako esitys riittävät edellytykset sosiaali- ja terveydenhuollon markkinoiden syntymiseen?

Vastaajien määrä: 1



53. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

54. 18b. Antaako esitys riittävät edellytykset pienten toimijoiden toimimiseen sosiaali- ja terveydenhuollon markkinoilla?

Vastaajien määrä: 1



55. Jos ei, miten esitystä tulisi muuttaa?

Ei vastauksia.

56. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

57. 19. Miten ihmisen lisääntyvä mahdollisuus valita palveluntuottaja ja vaikuttaa siten palveluihinsa vaikuttaa ihmisen hoitoon?

Vastaajien määrä: 1

- Uhkana on, että yhteiskunnassa parhaimmassa asemassa olevien palveluiden saanti sekä mahdollisuudet vaikuttaa omaan hoitoonsa paranee, mutta heikommassa asemassa olevien palveluiden saanti ja vaikuttamismahdollisuudet heikkenevät.

58. 20. Onko laki tarkoituksenmukainen hammashoidon näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1



59. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

60. 21. Onko uudistuksen vaikutukset arvioitu näkemyksenne mukaan oikein ja riittävästi?

Vastaajien määrä: 1



61. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

62. 22. Miten arvioitte uudistuksen vaikuttavan oman taustaorganisaationne tai jäsenorganisaatioidenne asemaan?

Vastaajien määrä: 1

- Valinnanvapaudessa lähtökohtana on, että palveluntarjoajat kilpailevat palvelun laadulla. Kilpailun toimivuus edellyttää palvelun laadun vertaamista. Kuluttajaliitto selvittää millaiset mahdollisuudet sillä ja sen jäseninä olevilla kuluttajayhdistyksillä on omalta osaltaan olla mukana palveluiden laadun vertaamisessa.

Palvelujen maakunnallistuminen ja niihin vaikuttaminen voi tuoda palvelun laadun vertailemisen ohella lisää muitakin tehtäviä ja vaikutusmahdollisuuksia Kuluttajaliiton jäseninä oleville maakunnallisille kuluttajayhdistyksille.

63. 23. Muut vapaamuotoiset huomiot hallituksen esitysluonnoksesta.

Vastaajien määrä: 1

- I Ehdotuksessa ei esitetä säännöksiä asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kuluttajaliitosta on tärkeää, että valinnanvapauden piiriin tuleviin ja muihin sote-palveluihin sovelletaan kuluttajansuojan periaatteita riippumatta siitä tuottaako palvelut julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin palveluntuottaja.

Sote-uudistus antaa hyvän mahdollisuuden saattaa yksityisten palveluiden kuluttajansuojan sekä julkisten palveluiden asiakkaansuojan samalle tasolle. Jos sote-palveluiden asiakkaille annetaan mahdollisuus valita vapaasti yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajan välillä, on suojan tason oltava sama palveluntuottajasta riippumatta – tason yhtenäistämistä ei saa kuitenkaan toteuttaa heikentämällä joidenkin asiakkaiden suojaa, vaan nostamalla suojan taso kaikille yhtä korkeaksi. Tällä hetkellä kuluttajansuoja on mm. seuraavissa kohdin asiakkaansuojaa parempi: markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa
kuluttajan oikeus saada rahallista korvausta palvelun puutteen perusteella
kuluttajan mahdollisuus viedä riita-asia tuomioistuimen ulkopuolisen riitosenratkaisuelimen (esimerkiksi Kuluttajariitalautakunta) ratkaistavaksi.

Tilanteessa, jossa palveluntuottajat kilpailevat palveluidensa laadulla on erityisen tärkeää säätää palveluiden markkinoinnista sekä laatulupausten sitovuudesta ja seurauksista, jos laatu ei ole lupauksen mukaista.

Säännökset voisivat koskea esimerkiksi palveluiden virheen määrittelyä ja seuraamuksia, palvelun viivästymistä, sopimusten muutostilanteita, markkinointia ja menettelyitä asiakassuhteessa sekä asiakkaan oikeutta viedä palveluja koskeva riita tuomioistuimen ulkopuolisen riitosenratkaisuelimen ratkaistavaksi.

Hyvän lähtökohdan asiakkaiden oikeuksien sääntelyä koskevan sääntelyn valmistelulle tarjoaa asiakkaansuojan kehittämisestä julkisissa palveluissa annettu oikeusministeriön raportti (13/2011).

64. 24. Yksilöidyt säädösmuutosehdotukset.

Ei vastauksia.