

Kuluttajaliiton aluevaalitavoitteet



Perusoikeudet kuntoon hyvinvointialueilla

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuu on ollut kaksi vuotta hyvinvointialueilla. Palvelunkäyttäjät kohtaavat kuitenkin edelleen isoja haasteita jopa perusasioiden toimimisessa sote- palveluissa, eivätkä asiakkaiden perustuslaissa turvatut perusoikeudet toteudu riittävällä tavalla. Ihmiset eivät saa yhteyttä sote-yksiköihin eikä palveluihin pääse riittävän nopeasti.¹ Merkittävä osa suomalaisista kokee saavansa riittämättömästi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, ja palveluiden saatavuus on huonontunut viime vuosina.²

Asiakkaita pompotellaan hyvinvointialueilla sote-ammattilaiselta toiselle eikä hoidon jatkuvuus toteudu. Asiakkaat eivät saa tarvittavaa neuvontaa eivätkä tiedä, mitä palveluita hyvinvointialueilla on tarjolla. Ulosotossa on vuosittain satoja tuhansia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja, mikä kertoo siitä, ettei palveluiden taloudellinen saavutettavuus ole riittävällä tasolla. Digipalvelut ovat yleistyneet viime vuosina, mutta tarvittavaa tukea digipalveluiden käyttöön on ollut riittämättömästi saatavilla ja digitaalisessa asiointiosaamisessa on isoja haasteita erityisesti ikääntyneen väestön keskuudessa.³ Samalla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluvalikoimaa rajataan sekä valtakunnallisesti että hyvinvointialuetasolla. Uudistusten myötä asiakkaiden pääsy tarvittaviin palveluihin on vaarassa heikentyä.

Perustuslaissa turvataan ihmisten oikeus riittäviin sote-palveluihin sekä yhdenvertaiseen kohteluun. Asiakkaat ansaitsevat parempaa ja nyt tulee laittaa perusoikeudet kuntoon hyvinvointialueilla.

¹Kuluttajaliiton jäsenkysely 2024

²Terve Suomi -tutkimus 2023: Palvelujen riittävyys & Palvelujen saatavuus

³Terve Suomi -tutkimus 2023: Digitaaliset palvelut ja digitaalinen asiointi

Kuluttajaliiton tavoitteet

1. Asiakkaan on saatava nopeasti yhteys terveyskeskuksiin, sairaaloihin ja sosiaalihuollon yksiköihin

Hyvinvointialueiden puhelinpalveluiden on toimittava sujuvasti niin, että niistä vastataan soittajalle viipymättä, eivätkä apua tarvitsevat jää yksin. Jos sote-yksiköihin ei saa puhelimitse yhteyttä, ei asiakas pääse palveluiden piiriin ja saa hoidon- tai palvelutarvettaan arvioiduksi. Useilla hyvinvointialueilla takaisinsoittopalvelut eivät toimi tällä hetkellä riittävän hyvin.

2. Sote-palvelua tulee saada viipymättä silloin kun on tarvetta

Esimerkiksi sydänkohtauksen hoito ei saa ikinä viivästyä, ja syöpäpotilaan hoito on aloitettava pikaisesti tehokkailla hoitomuodoilla. Synnytyspalveluiden resursoinnin tulee olla aina riittävä. Lainsäädännön enimmäisaikarajoja hoitoon ja palveluihin pääsemisestä tulee aina noudattaa. Hyvinvointialueilla tulee olla

selkeästi nimettyinä taho, joka valvoo hoitoon ja palveluihin pääsyn toteutumista. Jos hyvinvointialue ei pysty omana tuotantona järjestämään hoitoa potilaalle määräajassa, tulee sen noudattaa lain vaatimuksia ja hankkia palveluita ostopalveluna. Palvelusetelit on pidettävä työkalupakissa ja palveluseleitä on tarjottava niille henkilöille ja niihin palveluihin, joihin palveluseteli sopii.

3. Iäkkäitä ihmisiä ei saa unohtaa

Ulkona harhaileva muistisairas henkilö tarvitsee nopeasti hoitopaikan. Lähes liikuntakyvyttömien yksinasuvien iäkkäiden ihmisten oikea hoitopaikka ei ole koti. Hyvinvointialueille tarvitaan lisää ympärivuorokautisen hoivan paikkoja, jotta kaikki niitä tarvitsevat asiakkaat saavat sellaisen riittävän ajoissa. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin heikkenemisen ehkäisy kuuluu iäkkäiden palveluihin. Päiväkeskukset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa, josta hyvinvointialueiden tulee myös huolehtia.

4. Asiakkaan hoitovastuu tutulle ammattilaiselle

Hyvinvointialueiden tulee keskittyä hoidon jatkuvuuteen. Tutut hoitosuhteet esimerkiksi omalääkärimallin mukaisesti parantavat hoidon laatua, lisäävät turvallisuutta ja ovat myös kustannustehokkaita. Asiakkaiden pompottelun sote-ammattilaiselta toiselle tulee loppua.

5. Palveluiden tulee olla taloudellisesti saavutettavia

Hyvinvointialueiden asiakasmaksujen tulee olla kohtuullisia. Jokaisen hyvinvointialueen tulee tehdä päätös, että se alentaa myös terveydenhuollon tasasuuruisia asiakasmaksuja, jos asiakkaan toimeentulo vaarantuu maksun johdosta. Asiakasmaksujen alentamisprosessien tulee olla asiakasystävällisiä. Yksikään palvelua tarvitseva ihminen ei saa pudota asiakasmaksujen takia palveluiden ulkopuolelle.

Lisäksi hyvinvointialueiden tulee panostaa sosiaalisen luototuksen palveluihin. Asiakkaille tulee viestiä aktiivisesti sosiaalisen luototuksen mahdollisuudesta ja palvelu tulee resursoida hyvinvointialueilla palvelunkäyttäjien tarvetta vastaavaksi.

6. Kukaan ei saa hukkoa palveluviidakkoon

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelut sekä muut neuvontapalvelut erityisesti digipalveluita koskien tulee resursoida siten, että asiakkaalla on tosiasiasa mahdollisuus saada apua. Hyvinvointialueiden tulee tehdä asiakkaiden palveluita koskevat päätökset viipymättä ja kohtuullisessa ajassa lainsäädännön aikarajojen sisällä.

Hyvinvointialueiden tulee viestiä aktiivisesti palvelunkäyttäjille saatavilla olevista palveluista eri viestintäkanavien kautta. Kaikilla palvelunkäyttäjillä tulee olla pääsy palveluita koskevaan tietoon, eikä digittömiä henkilöitä saa unohtaa. Sosiaalihuollon palvelut tulee resursoida riittävällä tavalla, eivätkä ne saa jäädä päätöksissä terveydenhuollon palveluiden varjoon.

7. Priorisoinnissa tulee kuulua palvelunkäyttäjien ääni

Jos priorisointia esimerkiksi hyvinvointialueen palveluiden laajuuden tai sisällön suhteen tehdään, tulee päätösten taustalla olla palvelunkäyttäjien toiveet. Palvelunkäyttäjille tulee viestiä avoimesti priorisoinnista eli esimerkiksi siitä, mihin palveluihin panostetaan taloudellisesti ja mitä palveluita jätetään resurssisyydestä tarjoamatta asiakkaille. Vaikuttavuus sekä potilas- ja asiakasturvallisuus tulee huomioida sekä päätöksissä että palvelua annettaessa. Yhdenvertaisuuden toteutumisesta tulee aina huolehtia.