

15.5.2018

Lausunto

Valinnanvapaus ikäihmisten palveluissa

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta on pyytänyt asiantuntijalausuntoani laista asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa teemalla ikäihmisten palvelut.

Valinnanvapauslakiesitys on monelta osin hyvä ikäihmisten palveluiden kannalta. Valinnanvapautta tuovat laajasti eri palveluihin mahdollisuus valita oma sote-keskus, asiakasseteli ja henkilökohtainen budjetti. Ja edelleen maakunnan liikelaitoksella on mahdollisuus tuottaa palveluja ostopalveluna. Uudistus on merkittävä laajennus valinnanvapauteen verrattuna nykyiseen järjestelmään. Monissa tutkimuksissa on todettu, että ihmiset todella haluavat valita itse palveluntuottajansa.

Arvioni mukaan sote-uudistuksessa asiakaskeskeisyys lisääntyy; palveluntuottajat kuuntelevat entistä herkemällä korvalla asiakkaita. Tämä parantaa ikäihmisten asiakaskokemusta. Uudistus tuo markkinoille uusia toimijoita, mikä edesauttaa sitä, että palvelut ovat nopeammin saatavilla. Tämä on monille ikäihmisille parannus nykyiseen järjestelmään.

Palvelusetelin poisto on heikennys ikäihmisten valinnanvapaudelle

Monissa ikäihmisten palveluissa on kuitenkin jo käytössä palveluseteli, jonka avulla ikäihmiset ovat voineet kunnan tukemana hankkia omannäköisiä palveluita. Näkemykseni mukaan palvelusetelin poisto kaventaa merkittävästi nykyisten palveluseteliasiakkaiden valinnanvapautta, sillä asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin päälle ei voi itse maksaa lisää - vaikka haluaisi (esim. paremmasta laadusta). Palveluseteliä käyttävät asiakkaat usein haluavat painottaa laatua ja he ovat halukkaita itse maksamaan palvelusetelin päälle tästä laadusta. Jatkossa tämä ei ole mahdollista: henkilökohtaiseen budjettiin ja asiakasseteliin ei voi maksaa itse lisää peruspalvelusta. Ainoastaan lisäpalveluista voi maksaa lisää.

Laadukas palvelu on ollut eritoten monien pienempien sote-yritysten tärkein kilpailuvaltti. Toivottavasti tämä muutos ei aiheuta markkinoiden keskittymistä vain muutamille yrityksille. Markkinoiden keskittyminen taas kaventaa valinnanvapautta valinnanvaihtoehtojen vähetessä. Näkemykseni mukaan palveluseteleiden pitäminen jatkossakin käytössä asiakaseteleiden ja henkilökohtaisen budjetin rinnalla olisi tärkeää monipuolisen palvelutuottajakentän ja palveluinnovaatioiden näkökulmasta.

Tässä pari esimerkkiä, jotka konkretisoivat arkisia tilanteita:

Päivätoiminta

Asiakasta lähellä olevassa päivätoimintapaikassa palvelu maksaa 70 euroa per käyntikerta ja asiakasseteli on määritetty 60e/kerta. Lähellä olevan

päivätoimintapaikan vuokratulot ovat suuremmat kuin markkinoilla keskimäärin, koska tilat ovat viihtyisät ja vähän reilummat. Lisäksi henkilöstörakenne on vähän koulutetumpaa ja ruoka oman keittiön tuottamaa. Palveluntuottaja ei kertakaikkiaan voi tuottaa palvelua 60e/kerta. Päivätoimintaryhmät pyörivät tällä hetkellä 5 pvää viikossa ja asiakkaat maksavat palvelusetelillä palvelun ja maksavat siihen itse vähän lisää päälle. Meneekö paikka kiinni, koska asiakkaat eivät voi maksaa jatkossa itse osaa palvelusta kuten nyt?

Tehostettu palveluasuminen

Asiakas on valinnut hoitokodin A, koska siellä on hyvä laatu. Hyvä laatu on tuotettu vähän isommalla henkilöstömitoituksella ja esimiestyön rooli on suurempi sekä henkilöstö koulutetumpaa. Myös viriketoimintaan on satsattu keskimääräistä enemmän. Tällä hetkellä asiakas maksaa saamansa palvelusetelin (3000 €) päälle itse 1000 €/kk, koska arvostaa tätä laatua ja haluaa satsata omannäköiseen vanhuuteen. Asiakas ei voisi itse maksaa 4000 euroa kuukaudesta palvelusta itse, mutta 1000 €/kk voi.

Asiakassetelin arvo määritetään 3000 euroon -> joutuuko asiakas muuttamaan pois yksiköstä?

Neutraali palveluohjaus avainasemassa

Todellisen valinnanvapauden toteutuminen edellyttää myös neutraalia palveluohjausta. Mikäli sote-keskus tuottaa myös esimerkiksi kotihoitoa, on sen markkinointi sote-keskuksessa helppoa. Asiakas ei välttämättä kuule kunnolla muista vaihtoehtoista.

Palveluohjauksesta keskusteltaessa on painotettu paljon sähköistä ohjausta, mutta täytyy huomioda, että sähköisten hakemistojen käyttö on monille ikäihmiselle haastavaa.

Näistä syistä maakunnan tuottama neutraali henkilökohtainen palveluohjaus on tärkeää ikäihmisille.

Monipuolinen palvelumarkkina luo valinnanvapautta

Palvelumarkkinan kehittymisen näkökulmasta – jotta asiakkailla on mistä valita – ovat **maakunnat** avainasemassa; palvelukuvaukset sekä asiakassetelin hintatason asettaminen niin, että sillä voi tosiasiallisesti tuottaa palveluita.

Mikäli asiakaseteleiden hinnoittelua määrittää se, millä hintaa palvelua saa keskimäärin tai halvimmillaan markkinoilta, tippuvat monet laatuun ja kehittämiseen satsanneet toimijat pois. Tämä ei ole pitkällä tähtäimellä kenenkään etu. Nyt pitäisi nimenomaan hakea innovaatioita ja kehittämistä sote-palveluihin. Myös pienempien yritysten on vaikeaa kilpailla hinnalla skaalaetujen puuttuessa. Mikäli asiakassetelin hinta asetetaan liian alas, joutuu osa laadukkaasti toimineista yksiköistä mahdollisesti

irtisanomaan osan työntekijöistään, jotka ovat koulutetumpia ja palkkaamaan tilalle vähemmän koulutettua väkeä. Arvioni mukaan palvelustelin poisto tullee heikentämään laatua osassa ikäihmisten palveluja.

Monipuolisen markkinan kehittymiseen ovat vaikuttamassa ainakin seuraavat tekijät:

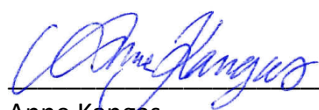
- tuottajille asetettavat hyväksymiskriteerit
- päätökset ottaa käyttöön asiakaseteleitä lain velvoitetta laajemmin
- asiakasetelipalveluiden tuotteistaminen
- sote-keskuksille maksettavan kapitaatiokorvauksen määrittely
- asiakasetelin ja henkilökohtaisen budjetin arvon määrittely

Maakunta voi päätöksillään nostaa alalle tulokynnyksen niin korkealle, ettei pienillä yrityksillä ole mahdollisuutta osallistua palvelujen tuottamiseen tai menestyä markkinoilla.

Yhteenveto

Yhteenvetona todettakoon, että valinnanvapauslainsäädäntö luo hyvät raamit ikäihmisten palveluiden toteuttamiselle ja kehittämiselle. Uuden lain lisäksi jo käytössä olevan palvelusetelilainsäädännön jättäminen voimaan ja sitä kautta palveluseteleiden jättäminen palveluiden järjestämistavaksi olisi monille ikäihmisille erittäin tärkeää omannäköisten palveluiden hankkimisen kannalta. Maakunnat ovat avainasemassa niin asiakaseteleiden arvonmäärittämisessä kuin palvelukuvauksissakin monipuolista palvelumarkkinaa luotaessa, jotta ikäihmisillä olisi mistä valita.

Helsingissä 15.5.2018



Anne Kangas

toimitusjohtaja

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

anne.kangas@hoitokotipaivakumpu.fi

gsm. 040 715 4945