

Invalidiliitto vastasi lausuntopyyntökyselyyn sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa koskevista asiakirjamalleista.

Invalidiliiton korosti vastauksessaan sosiaali- ja terveyskeskusten tilojen sekä hoito- ja tutkimusvälineiden esteettömyyttä ja helppoa saavutettavuutta liikkumisesteisille asiakkaille.

Sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen palveluntuottajan viestinnän tulee olla myös selkeää ja helposti saavutettavaa siten, että asiakas kykenee ymmärtämään annetun tiedon. Asiakkaan tarvitsema tieto hänen valintoihinsa liittyvistä oikeuksista tulee olla myös puolueetonta ja syrjimätöntä.

Invalidiliitto kiinnitti vastauksessaan huomiota myös siihen, että ehdoissa tulee olla mukana myös menettelytavat siitä, miten asiakaspalautteet ja mahdolliset valvovien viranomaisten kannanotot, päätökset ja ratkaisut huomioidaan maakunnan valvonnassa ja palveluiden kehittämisessä.

Vastattu 3.5. klo 12.15

<https://link.webpolsurveys.com/Participation/Public/5e0ea8b0-16c1-4c76-b395-1c1522e040d0?displayId=Fin1508215>

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamalli ja palvelukuvausmalli (sosiaali- ja terveyskeskus)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen kansallisessa erityisvalmistelussa laaditaan suuntaa antavaa ohjeistusta ja asiakirjamalleja maakuntien valmistelutyön tueksi. Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamalli sisältää mallin maakunnan asettamista ehdoista kaikille palveluntuottajille ja se on osa asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa annetun lakiesityksen 43 §:ssä tarkoitettua päätöstä.

Palvelukuvauksessa (liite 1) on tarkempaa palvelujen sisällöllistä ja toiminnallista kuvausta sekä näistä esiin nousevia vaatimuksia.

Lausuttavat asiakirjamallit löytyvät <http://alueuudistus.fi/hallintopaatos-ja-sopimus>

Vastaajia pyydetään erityisesti pohtimaan:

- Onko asiakirjakokonaisuus maakunnille ja palveluntuottajille käytännössä hallittava?
- Ovatko ehdot selkeitä, riittävän tarkalla tasolla ja nykykäytäntöjen mukaisia?
- Puuttuuko ehdoista jotakin tai onko niissä jotakin turhaa?

Taustatiedot

1. Vastaajan tiedot

Vastaajatahon virallinen nimi: Invalidiliitto ry

Vastauksen kirjanneen henkilön nimi: Tiina Lappalainen

Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti ja puhelinnumero: Laura Andersson,
laura.andersson@invalidiliitto.fi, p. 040 7517 225.

2. Onko vastaaja

- kunta
- sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä tai yhteistoiminta-alue
- sairaanhoitopiiri
- maakunnan liitto
- muu kuntayhtymä tai kuntien yhteistoimintaelin
- valtion viranomainen
- järjestö
- yksityinen palveluntuottaja
- joku muu

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamalli

3. Ovatko hallintopäätöksen tavoitteet kuvattu riittävän selkeästi (luku 1)?

- kyllä
- kyllä pääosin x
- ei pääosin

ei

ei kantaa

4.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3

Asetetut tavoitteet tulee ehtojen osalta koskea myös palvelun esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

5. Kuvaako palveluntuottajalle asetetut yleiset ehdot riittävästi palveluntuottajalle asetettavia velvollisuuksia (luku 2)?

kyllä

kyllä pääosin

ei pääosin

ei x

ei kantaa

6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

2.2 Palveluntuottajan velvollisuudet asiakkaan valintatilanteissa;

Kohtaan 2) Palveluntuottajan on annettava tietoa asiakkaalle hänen valintoihinsa liittyvistä oikeuksista puolueettomalla ja syrjimättömällä tavalla. **Tulee lisätä, että tiedon tulee olla helposti saavutettava siten, että asiakas kykenee ymmärtämään annetun tiedon.** Tämä tarkoittaa tarvittaessa selkokieleistä viestintää.

Kohtaan 3) Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkailla on palveluntuottajan kaikissa palveluysiköissä ja toimipisteissä julkisesti näkyvillä, helposti saatavilla ja asiakkaan niin pyytäessä kirjallisessa muodossa mukaan otettavissa vähintään seuraavat ajantasaiset asiat: a) Omien palveluysiköiden ja niiden toimipisteiden sijainti, aukioloajat, yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite) sekä tuotettavat palvelut; **Tulee lisätä; että samalla on ilmoitettava palveluysiköiden ja niiden toimipisteiden sekä palveluiden esteettömyys, mukaan lukien hoito- ja tutkimusvälineiden esteettömyys ja saavutettavuus liikuntavammaisille.**

Kohta 7) toiminnan tavoite ”**asiakas kerralla kuntoon**” –periaate on kirjoitettu keskivertoasiakkaan näkökulmasta, joka voi jättää pitkäaikaisia erityispalveluja tarvitsevat sivuun. Kohdassa 8 toisaalta pyritään vaikuttamaan niihin, joilla riski jäädä palvelujen ulkopuolelle.

7. Antaako palveluntuottajaa koskevat tarkennetut ehdot maakunnalle riittävät ohjaus- ja vaikutusmahdollisuudet järjestämisvastuun näkökulmasta (luku 3)?

- kyllä
- kyllä pääosin x
- ei pääosin
- ei
- ei kantaa

8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7

9. Turvaavatko annettavaan palveluun ja toimintatapoihin liittyvät ehdot tarkoituksenmukaisella tavalla yhdenvertaiset sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelut (luku 4)?

- kyllä
- kyllä pääosin
- ei pääosin
- ei x
- ei kantaa

10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9

4.2.4 kohdassa edellytetään palveluntuottajan seuraavan ja mittaavaan asiakastyytyvyyttä säännöllisesti ja raportoivan maakunnalle. Kohdassa erityisesti edellytetään palveluntuottajan raportin sisältävän sellaista tietoa, jota kielivähemmistön vaikuttamiselin tarvitsee hoitaakseen maakuntalain (HE 15/2017) 27 §:ssä säädettyjä tehtäviään. Tähän kohtaan pitää lisätä vastaava kirjaus palveluntuottajan velvollisuudesta ottaa huomioon maakuntalain (HE15/2017) 26 §:ssä tarkoitettut maakunnan vaikuttamistoimielimet, kuten esimerkiksi vammaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi maakunnan vammaisneuvosto. Voimassaolevan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen artiklan 4.3 mukaan laadittaessa ja valmisteltaessa lainsäädäntöä ja politiikkaa sekä

päätöksentekoprosesseja, jotka koskevat vammaisia henkilöitä, tulee heidät osallistaa tiiviisti mukaan ja neuvotella heidän kanssaan (myös vammaiset lapset) sekä heitä edustavien vammaisjärjestöjen kanssa.

4.6.1 Palvelun tuottajan toimitilat ja toimintaympäristö, Tulee lisätä kohtaan 7), Palveluntuottajan on huomioitava toimitiloissaan vastuuväestöön kuuluvien eri asiakasryhmien erityistarpeet muun muassa esteettömyyteen liittyen. **Esteettömyyden tulee kattaa myös hoito- ja tutkimusvälineiden esteettömyys ja saavutettavuus liikuntavammaisille.**

Ehdoissa tulee näkyä nykyistä vahvemmin palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen. Se tarkoittaa mm. esteettömyyden ja saavutettavuuden riittävää tasoa, jotta palvelut ovat myös käytännössä yhdenvertaisesti saatavilla. Esimerkiksi tilojen esteettömyyden varmistamiseksi ei riitä, että toteutetaan esteettömyysasetuksen (Asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017) mukainen vähimmäistaso, vaan on varmistettava, että tilojen mitoitus, varusteet ja henkilökunnan toimintatavat mahdollistavat esteettömän ja turvallisen asioinnin jokaiselle, myös esimerkiksi isokokoisien sähköpyörätuolin käyttäjille ja toimenpiteen aikana omaa avustajaa tarvitsevalle. YK:n vammaissopimuksessa on määritelty, että esteetön ympäristö ja saavutettavat palvelut ovat ihmisoikeuksia.

4.6.2 Toimintaan liittyvät työvälineet, lääkkeet ja tukipalvelut, Tulee lisätä kohtaan 2) Laitteiston ja välineiden on oltava heti käytössä toiminnan alkaessa sekä niiden on oltava riittävät ja asianmukaiset koko sopimuskauden ajan, **minkä lisäksi niiden tulee olla esteettömiä.**

4.8.1 palvelujen saatavuuden osalta on todettava, että perustuslain 19 §:n 1 momentti edellyttää välttämätöntä huolenpitoa niiden henkilöiden osalta, jotka eivät kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Mikäli vammaisen henkilön kannalta liikkumisen välttämätön apuväline, kuten pyörätuoli menee äkillisesti rikki, tarvitaan priorisointia tämän apuvälineen huollon ja korjauksen osalta. Tämän vuoksi 4.8.1 kirjattuun tavoitteeseen liittyvä palveluntuottajan aukioloaikojen laajennus iltaisin ja viikonloppuisin ei ole kaikille terveydenhuollon asiakkaille pelkkä lisäarvo vaan välttämättömyys.

Kohdassa 4.8.2 määritellään saavutettavuuden osalta tavoitteeksi ”... turvata koko väestölle yhdenvertainen sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelujen minimitaso fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen saavutettavuus ja esteettömyys ja turvata tätä kautta asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen”. Tässä yhteydessä ”minimitaso” on tulkinnanvarainen: miten se määritellään ja kuka sen määrittelee.

4.8.2 mahdollisuus supistaa toimintaansa loma-aikana on perusteeton poikkeus verorahoitteisessa järjestelmässä, koska asiakkaan vammaisuus tai sairastuminen ei ole sidoksissa loma-aikoihin. Esimerkiksi psyykkisesti sairastuneita lapsia ja nuoria ei voida sijoittaa aikuisten osastoille loma-aikoina YK:n lasten oikeuksien sopimuksen tai YK:n vammaissopimuksen artiklan 7 vastaisesti. Käytännössä näin on Suomessa tapahtunut ja alaikäiset potilaat ovat hoitajakson päättyessä olleet huonokuntoisempia kuin sen alkaessa.

11. Onko palvelutuotantotapaan liittyvät ehdot riittävät (luku 5)?

- kyllä x
- kyllä pääosin
- ei pääosin

ei

ei kantaa

12.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11

13. Ovatko eritystilanteisiin varautumista koskevat ehdot sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukaiset (luku 6)?

kyllä

kyllä pääosin x

ei pääosin

ei

ei kantaa

14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamalli

15. Turvaavatko valvontaan liittyvät ehdot riittävästi asiakkaiden oikeuksia saada laadukkaita ja turvallisia sosiaali- ja terveystalvveluja (luku 7)?

kyllä

kyllä pääosin

ei pääosin

ei

ei kantaa

16.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15

Ehdoista puuttuvat menettelytavat siitä, miten asiakaspalautteet ja mahdolliset valvovien viranomaisten kannanotot, päätökset ja ratkaisut huomioidaan maakunnan valvonnassa ja palveluiden kehittämisessä.

17. Ovatko viestintään ja markkinointiin liittyvät ehdot riittäviä viestinnän ja markkinoinnin informatiivisuuden ja asiallisuuden varmistamiseksi (luku 8)?

- kyllä
- kyllä pääosin X
- ei pääosin
- ei
- ei kantaa

18.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17

Esteettömyyden näkökulmasta pääosin kyllä, kun ehdoissa on mainittu palveluntuottajan velvollisuus viestinnän tehokkaasta toteuttamisesta eri asiakasryhmien osalta.

19. Ovatko tietotuotantoon liittyvät ehdot sisällöltään ja laajuudeltaan riittävät ja tarkoituksenmukaiset (luku 9)?

- kyllä
- kyllä pääosin
- ei pääosin
- ei
- ei kantaa x

20. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 19

21. Ovatko palveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu riittävän selkeästi? (luku 10)?

- kyllä
- kyllä pääosin
- ei pääosin
- ei
- ei kantaa x

22.
Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 21

23. Ovatko palvelupoikkeamiin ja virheisiin liittyvät ehdot sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukaiset (luku 11)?

- kyllä x
- kyllä pääosin
- ei pääosin
- ei
- ei kantaa

24.
Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 23

25. Onko vahingonkorvauksiin liittyvät ehdot sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen (luku 12)?

- kyllä x

kyllä pääosin

ei pääosin

ei

ei kantaa

26. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 25

Hallintopäätöksen ehdot -asiakirjamalli

27. Mahdollistavatko maakunnan asettamat hallintopäätöksen ehdot maakunnan liikelaitoksen sosiaali- ja terveyskeskukselle ja yksityisen palveluntuottajan sosiaali- ja terveyskeskukselle yhdenvertaiset toimintaedellytykset?

kyllä

kyllä pääosin

ei pääosin

ei

ei kantaa x

28. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 27

29. Mahdollistaako esitys pienten toimijoiden toimimisen sosiaali- ja terveyskeskusten palveluntuottajina?

kyllä

kyllä pääosin

ei pääosin

ei

ei kantaa x

30.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 29

31. Muut vapaamuotoiset huomiot asiakirjamallista

32. Yksilöidyt muutosehdotukset

4.2.4., kohta 3. Palveluntuottajan on tuettava vastuuväestönsä kuuluvien asiakkaiden yhdenvertaista mahdollisuutta osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamisessa. LISÄYSEHDOTUS: ... huomioiden muun muassa esteettömyys- ja saavutettavuusnäkökulmat, mukaan lukien hoito- ja tutkimusvälineet.

4.6.1., kohta 7. Palveluntuottajan on huomioitava toimitiloissaan vastuuväestöön kuuluvien eri asiakasryhmien erityistarpeet muun muassa esteettömyyteen liittyen. LISÄYSEHDOTUS: ... ja varmistettava asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta riittävä esteettömyyden ja saavutettavuuden taso, mukaan lukien hoito- ja tutkimusvälineet.

4.7. Palvelun laatu ja vaikuttavuus, lisäysehdotus tavoitteen määrittelyyn: Sosiaali- ja terveyspalvelun on oltava laadukasta, saavutettavaa, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

4.8.2 Saavutettavuus, muutosehdotus tavoitteen määrittelyyn: Saavutettavuuteen liittyvien ehtojen tarkoituksena on turvata koko väestölle yhdenvertainen sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelujen ~~minimitason~~ fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen saavutettavuus ja esteettömyys ja turvata tätä kautta asiakkaiden perusoikeuksien ja valinnanvapauden tosiasiallinen toteutuminen.

Palvelukuvaus-asiakirjamalli (sosiaali- ja terveyskeskus)

33. Onko palvelukuvauksen kirjausten laajuus riittävä?

kyllä

kyllä pääosin x

ei pääosin

ei

ei kantaa

34.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 33

4.2.1.1 Terveyspalvelujen sisältöön erityisesti hoitotarvikkeisiin ja apuvälineisiin liittyen sosiaali- ja terveyskeskusten osalta on mainittu pieni varasto maakunnan liikelaitoksen hoitotarvikkeita ja lyhytaikaiseen lainaan tarkoitettuja apuvälineitä, kuten kyynärsauvoja. Tätä toteuttaessaan sote-keskus saisi ohjeet maakunnan liikelaitokselta hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden luovutusta, välinehuoltoa ja apuvälinerekisterin pitoa varten. Tämä kirjaus muuttaa nykytilannetta siinä mielessä, että terveyskeskukset (perusterveydenhuolto) on luovuttanut, huoltanut ja korjannut esimerkiksi käsikäyttöisiä pyörätuoleja. Alueelliset apuvälinekeskukset ovat vastanneet sairaanhoitopiireittäin erikoissairaanhoidon vastuulle kuuluvista esim. sähköpyörätuoleista (erikoissairaanhoido). Nyt palvelukuvausmallissa oleva kuvaus vaikuttaa sote –keskusten vastuuseen luovuttaa vain hyvin kapea-alaisesti asiakkaiden leikkausten tai muuten murtumien jälkeiseen lyhytaikaiseen lainaan tarkoitettuja kyynärsauvoja. Pysyvän liikuntavamman vuoksi tarvittavien apuvälineiden, kuten käsikäyttöisten pyörätuolien luovutus ja niiden korjaaminen jää tältä osin epäselväksi, vaikka palvelukuvausmallissa todetaan asiakkaalle yksilöllisesti myönnettävien apuvälineiden kuuluvan lähtökohtaisesti muun tahon kuin sote-keskusten vastuulle. Ilmeisesti tästä voidaan sopia maakunnan liikelaitoksen ja sote-keskuksen välillä, mutta asiakkaalle tämä voi aiheuttaa nykykäytäntöön nähden epäselvyyksiä.

35. Ovatko hallintopäätöksen ja palvelukuvauksen kirjaustason erot selkeät? (Hallintopäätöksessä on valtakunnallisella ja maakunnallisella tasolla velvoittavat ehdot. Palvelukuvauksessa on maakunnallisen tason täsmennykset annettavaan palveluun liittyen.)

kyllä

kyllä pääosin

ei pääosin x

ei

ei kantaa

36.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 35

37. Ovatko palvelukuvauksen ehdot sellaisia, että ne soveltuvat sellaisenaan erilaisten palveluntuottajien noudatettavaksi?

kyllä

kyllä pääosin x

ei pääosin

ei

ei kantaa

38.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 37

39. Soveltuvatko palvelukuvauksen ehdot eri maantieteellisillä alueilla noudatettavaksi?

kyllä

kyllä pääosin x

ei pääosin

ei

ei kantaa

40.

Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 39

41. Muut vapaamuotoiset huomiot asiakirjamallista

Palvelukuvauksmallissa tulee korostaa nykyistä vahvemmin asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista esimerkiksi tilojen esteettömyyden ja palvelujen saavutettavuuden osalta.

42. Yksilöidyt muutosehdotukset

4.6.1. sivun 18 viimeinen kappale, lisäysehdotus: Sosiaali- ja terveyskeskuksen pitää huomioida vastuuväestöön kuuluvien eri asiakasryhmien erityistarpeet ja yhdenvertaisuuden toteutuminen muun muassa noudattamalla asetusta rakennusten esteettömyydestä (241/2017), asetusta täydentäviä suunnitteluohjeita ja maakuntastrategian tavoitteita rakentamiseen ja esteettömyyteen liittyen.