

Potilas- ja asiakaslehti

PATIENT- OCH KLIENTTIDNINGEN **1/2022**

**Soten
asiakas-
maksut
s. 19**

**Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo:
"lääkkeitä tulee kuulla palveluja
kehitetessä." s. 4**

**Ratkaisukäytäntöjä
sosiaali- ja terveyden-
huollosta s. 26**

**Näin teet
hoitotahdon
s. 10**

**Uppfylls individu-
ell vården i verk-
ligheten? s. 34**

POTILAS- JA ASIAKASLEHTI

– PATIENT- OCH KLIENTTIDNINGEN 1/2022

Tässä numerossa muun muassa:

PÄÄKIRJOITUS s. 3

Tiesitkö jo mahdollisuudesta sote-asiakasmaksujen huojennukseen?

HAASTATTELU s. 4

Haastattelussa Päivi Topo: Laadukas vanhuus rakentuu hyvän elämän edellytysten turvaamisesta

ASIAKASMAKSUT s. 19

ASIAKASMAKSUT s. 19

Mitä tehdä, jos sote-palveluiden asiakasmaksut aiheuttavat taloudellisia vaikeuksia?

RATKAISUKÄYTÄNTÖJÄ SOSIAALI- JA TERVEYDEN- HUOLLOSTA s. 26

Mielenkiintoisia oikeudellisia ratkaisuja tiivistetysti yleiskielellä.

ASIAKASMAKSUT s. 19

Onko hoito yksilöllistä vain paperilla?

TERVEYSALAN YHTEYSTIETOJA s. 39

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topon tehtävänä on varmistaa, että iäkkäiden asema ja oikeudet otetaan entistä paremmin huomioon. Lue Päivin haastattelu sivulta 4.




KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Julkaisija Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry
ISSN 2737-0089 (painettu), 44. vuosikerta, 2 numeroa/vuosi

Potilas- ja asiakaslehti on maksuton Kuluttajaliiton jäsenille sekä kaikille potilas- ja sosiaaliasiamiehina työskenteleville. Lehteä ei voi tilata irtonumerona.

Tilaajapalvelu: puh. 09 454 2210 (mpm/pvm),
arkisin klo 11–15

Etukannen kuva: Markku Lempinen

Toimitus: Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki
puh. (09) 454 2210 (mpm/pvm)
info@kuluttajaliitto.fi

Vastaava päätoimittaja:

Juha Beurling-Pomoell, puh. 040 556 6421
juha.beurling-pomoell@kuluttajaliitto.fi

Toimituspäällikkö: Paula Pessi

Taitto ja kuvitus: Laura Kakkonen

Kotisivut: www.kuluttajaliitto.fi

Painopaikka: Newprint Oy, Raisio

Kuluttajaliitto pidättää itsellään oikeuden toimittaa tai olla julkaisematta sille toimitettua materiaalia. Lehti ei myöskään palauta sellaista kirjallista tai kuvallista materiaalia, jota toimitukseen on pyytämättä lähetetty.



Kuluttajaliiton pääsihteeri Juha Beurling-Pomoell ja neuvonantaja Dharma-koira. Kuva: Linda Lipponen.

TIESITKÖ?

Voit lukea aiempia Potilas- ja asiakaslehtiä osoitteessa www.potilaslehti.fi

Tiesitkö jo mahdollisuudesta sote-palveluiden asiakasmaksujen huojenukseen?

Kevät etenee jo kohisten ja olemme kesän kynnyksellä. Lisääntyvä lämpö tuntuu ihanalta talven jälkeen ja onneksi voimme jo hieman huolettomammin tavata myös ystäviä ja läheisiä.

Monen mielessä on kuitenkin sotatilanne Ukrainassa ja yhdistettynä koronan aiheuttamiin haasteisiin mieliala voi olla vaarassa painua miinuksien puolelle. Aktiivinen tekeminen ja sosiaaliset tapaamiset auttavat mielenterveyden ylläpidossa. Myös näistä teemoista voit lukea lehdestämme.

Sote-uudistus etenee ja olemme saaneet kyselyitä siitä, mitä juuri nyt on meneillään. Päätimme koota jokaiseen lehtemme lyhyen katsauksen ajankohtaisista sotekuulumisista (sivu 8).

Tässä numerossa olemme keskittyneet myös sote-palveluiden asiakasmaksuihin. Asiakasmaksut saattavat aiheuttaa huolta erityisesti pienituloisille. Keskiaukeamalta voit lukea muun muassa asiakasmaksujen huojenuksen mahdollisuuksista ja monis-

ta muista asiakasmaksuihin liittyvistä kysymyksistä. Huomaathan, että voit napata koko keskiaukeaman talteen myöhempää käyttöä varten!

Haluan vielä erikseen kiittää kaikkia viime numeron lukijakyselyyn vastanneita. Saimme teiltä arvokasta palautetta, jonka avulla voimme kehittää lehteä palvelemaan paremmin juuri teidän tiedontarpeitanne. Lisää lukijapalautteesta voit lukea sivuilta 30–31. Muistattehan, että palautetta voi lähettää meille milloin vain ja toivotamme tervetulleiksi erityisesti pienempien potilasyhdistysten toiminnan esittelyjä. Olkaa rohkeasti yhteydessä toimitukseen.

Iloa ja aurinkoa jokaisen lukijamme kesään!

Juha Beurling-Pomoell
Päätoimittaja
Potilas- ja asiakaslehti





Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo.

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo: Laadukas vanhuus rakentuu hyvän elämän edellytysten turvaamisesta

Teksti: Paula Pessi | Kuvat: Markku Lempinen, kuvituskuva Freepik

Vanhusasiavaltuutetun tehtävänä on varmistaa, että lainsäädännön valmistelussa ja päätöksenteossa iäkkäiden asema ja oikeudet otetaan entistä paremmin huomioon. Päivi Topo on toiminut uudessa virassa alkuvuoden ajan. Mitä kaikkea vanhusasiavaltuutettu oikein tekee? Potilas- ja asiakaslehti haastatteli uutta valtuutettua ja kysyi, miten iäkkäiden oikeudet turvataan tulevaisuudessa.

Suomi on yksi monista maista, joissa iäkkäiden osuus väestöstä on kasvussa. Iäkkäiden yhteiskunnallisessa asemassa on havaittu monia ongelmia. Vaikka jotkut näistä on jo saatu ratkottua paremmalle tolalle, iäkkäät kohtaavat edelleen rakenteellista ikäsyrrintää.

”Tuskin kukaan päätöksentekijä haluaa tietoisesti tehdä päätöksiä, jotka heikentäisivät iäkkäiden asemaa. Mutta käytännössä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa nuorempia ikäryhmiä arvostetaan korkeammalle. Kyseinen toimintatapa on piirtynyt päätöksenteon kulttuuriin”, toteaa Päivi Topo.

Suomessa yhteiskunnallisia ongelmia ratkomaan on usein perustettu valtuutetun toimi. On esimerkiksi lapsiasiavaltuutettu, tietosuojavaltuutettu ja yhdenvertaisuusvaltuutettu. Valtuutetut ovat riippu-

mattomia viranomaisia, jotka tekevät työtä yhdenvertaisuuden eteen.

”Omaa valtuutettua puolustamaan iäkkäämpien tasavertaisia oikeuksia ehdotettiin alun perin jo parikymmentä vuotta sitten”, Päivi kertoo. ”Nyt viimein asia saatiin kirjattua hallitusohjelmaan ja lopulta kaikki puolueet tukivat toimen perustamista.”

Ennakoinnilla vaikuttavia tuloksia

”On tärkeää, että iäkkäiden asema ja oikeudet otetaan huomioon jo päätöksenteon valmistelussa. Ennakointi on avainasemassa, jotta työn jälki on vaikuttavaa.”

Työsarka on laaja, sillä paikallisen, alueellisen ja

valtakunnallisen vaikuttamisen lisäksi myös EU-tason päätökset ja kansainväliset sopimukset, kuten YK:n vammaisten henkilöiden ihmisoikeussopimus raa-
mittavat toimintaa.

“Täytyy olla kartalla siitä, mitä tapahtuu. Meneil-
lään olevista asioista tulee osata valita ne, jotka ovat
kaikkein merkityksellisimpiä. Valintoja tarkastellaan
ja arvioidaan matkan varrella ja tehdään tarvittavat
suunnantarkistukset. Olen ottanut päätavoitteeksi
systemaattisen ikävaikutustenarvioinnin saamisen
päättökseen.”

Yhteydenottoja kansalaisilta

Yhteydenottoja vanhusasiavaltuutetulle tulee erityi-
sesti silloin, kun koetaan, ettei tarvittuja palveluita
ole saatu. Myös tunne siitä, että oma kokemus avun
tarpeesta ohitetaan päätöksenteossa, luo turhautu-
mista ja jopa epätoivoa. Yksittäisen henkilön asioita
ei uusi valtuutettu kuitenkaan voi ajaa.

Palvelujen siirtyminen entistä enemmän digitaali-
siksi aiheuttaa harmaita hiuksia monelle. Voidaan pu-
hua jopa digisyrjäytymisestä silloin, kun ihminen ei
pääse palvelujen äärelle. “Ilman tarvittavia digitaitoja
on entistä vaikeampi käyttää palveluita. Vaikkapa va-
rata aikaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.”



”Toivon, että iäkkäiden osalta hyvinvoinnin ja
terveyden edistämisen toiminta saadaan mahdolli-
simman pian takaisin koronaa edeltävälle tasolle ja
vanhuspalvelujen ongelmia saataisiin ratkottua. Mo-
nilla on mahdollisuus edistää omaa hyvinvointiaan ja
terveyttään, kunhan saa siihen tarvitsemaansa tukea.
Kansainvälisissä vertailuissa on todettu, että Suomi
investoi verrokkimaita vähemmän iäkkäämpien pal-
veluihin suhteessa iäkkäämpien määrään”, huomaut-
taa Päivi.

Kotona niin pitkään kuin mahdollista

lääkkäämpien asemaa voidaan parantaa kehittämällä
esteettömiä asuinympäristöjä, jotka mahdollistavat
aktiivisen arjen. Ikääntymispolitiikassa on ollutkin
tavoitteena, että ihminen asuisi mahdollisimman pit-
kään kotonaan ja tarvittavat palvelut tuodaan kotiin.
Toimivalla yhdyskuntarakentamisella ja tarjoamalla
riittävästi esteetöntä julkista liikennettä taas turva-
taan se, että paikasta toiseen liikkuminen ja arjen
asioiden hoitaminen on mahdollista.

“Elämän mielekkyys on vaikea säilyttää, jos ei pääse ulos kodistaan.”

”Riittävätkö palvelut turvaamaan mielekästä, ak-
tiivista arkea kotona? Kotoa täytyy päästä myös ulos.
Elämän mielekkyys on vaikea säilyttää, jos ei pääse
ulos kodistaan”, Päivi toteaa. ”Arjessa liikkuminen
kohentaa elämänlaatua. Pääsee hoitamaan asioita ja
tapaamaan tuttuja. Monella iäkkäällä ei ole ajokort-
tia, joten julkisen liikenteen käyttö on ainoa mahdol-
lisuus.”

Kun sosiaali- ja terveysministeriö kysyi vanhus-
neuvostoilta kehittämiskohteista, vastauksissa ko-
rostuivat juuri kulkemisen ongelmat. Julkinen liiken-
ne joko puuttuu tai se ei ole esteetöntä. Liikkumisen
puolella tarvitaan siis kipeästi uusia ratkaisuja. Kehit-
tämishankkeiden avulla tulisi innovoida uudenlaisia,
kevyempiä ratkaisuja mielekkään kotona asumisen
tueksi.

”Minulle olisi onnellista se, että pystyisin olemaan iloksi ja hyödyksi läheisilleni myös vanhana.”



Yksinäiset vanhukset erityisen huolen aiheena

Kuinka käy niille iäkkäille, jotka tarvitsevat paljon apua eikä heillä ei ole omaisia? Tämä ryhmä saa myös Päivin mielteliääksi. Lainsäädännössäänkin lähtökohtaisesti oletetaan, että henkilöllä on voimavaroja huolehtia asioidensa hoidosta tai että joku hoitaa niitä hänen puolestaan. Kuka huolehtii erityisesti niistä ilman läheisiä olevista iäkkäistä, jotka tarvitsevat apua arkipäivästä selviytymiseen.

”Nykyään on mahdollisuus Huoli-ilmoituksen tekemiseen”, Päivi vinkkaa. Huoli-ilmoituksen voi tehdä iäkkästä henkilöstä, jos herää epäily, että hän

ei kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Tarkoituksena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei sitä itse osaa tai ymmärrä pyytää.

Myös Hoksauta minut -kortin avulla kuka tahansa voi ilmaista huolensa kohtaamastaan ikäihmisestä, antaa hänelle kortin ja kertoa, että sen täyttämällä voi saada tukea arkeensa. Kortin ideana on madaltaa ikäihmisen omaa kynnystä pyytää apua. Malli kehitettiin muutama vuosi sitten ja sitä levitetään uusille paikkakunnille ja pysyvään käyttöön. Kortteja voi kysellä muun muassa kuntien sosiaalitoimelta.

Terveiset aluevaltuutetuille ja eduskunta-vaaleihin

Uusille aluevaltuutetuille Päivillä on painavia terveisiä. "Kun kehittäte palveluita, kuulkaa mitä ajatuksia iäkkäillä on palvelujen järjestämisen tavoista. Heiltä saattaa kuulla ideoita, joilla samoilla resursseilla saadaan enemmän aikaan. Kuulkaa myös työntekijöitä, jotka työskentelevät iäkkäiden parissa."

"Ei kannata unohtaa myöskään järjestöjen suurta vapaaehtoisporukkaa. Järjestöt kykenevät tekemään valtavasti hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintaa. Yhteisiä aamukahvihetkiä, jumppatuokioita ja muita hyvinvointia ylläpitäviä toimintoja, joilla saattaa olla aivan valtava merkitys iäkkään arjen laatuun ja kokemukseen siitä, miten arjessaan pärjää."

Eduskuntavaalitkin lähenevät kovaa vauhtia. Millaisia asioita vanhusasiavaltuutettu näkisi mielellään tulevassa hallitusohjelmassa? "Näkins mielelläni pienempien eläkkeiden noston. Myös ikäystävällisten asumisympäristöjen kehittämisen, jotta pääsisimme sellaiseen tilanteeseen, että ilman autoakin mahdollisimman moni voisi pärjätä kotonaan. Yli 90-vuotiaiden määrä tulee vääjäämättä kasvamaan tulevaisuudessa ja välittömän asuinympäristön merkitys korostuu."

Entä millainen olisi onnellinen vanhuus?

"Minulle olisi onnellista se, että pystyisin olemaan iloksi ja hyödyksi läheisilleni myös vanhana. Pääsisin ulkoilemaan halutessani ja juomaan termospullosta kahvia merenrannalla. Tekemään mahdollisimman pitkään niitä samoja asioita, jotka ovat nytkin tärkeitä."

KUKA?

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo, 59. Valtiotieteiden tohtori. Tutkinut iäkkäiden asemaa. Laaja vaikuttamistyön kokemus ikäpoliittisista kysymyksistä.

Harrastukset: Ulkoilu. "Liikun niin paljon ulkona kuin mahdollista." Kulttuurin moniharrastaja.

Parasta keväässä: Ensimmäiset kukat.

Motto: "Sinnikkäästi eteenpäin!"

"Toivon, että myös iäkkäät ihmiset nähtäisiin oman elämänsä kippareina."

Toivon, että myös iäkkäät ihmiset nähtäisiin oman elämänsä kippareina. Yli 90-vuotiaanakin ihminen on aivan ehta oma yksilönsä. Korkea ikä ei saa peittää alleen sitä, että yksilö voi olla aktiivinen, täysivaltainen ja täysin kykenevä henkilö. Meidän nuorempien tulisi kiinnittää huomiota ikäsyryjvien ajattelutapojen kitkemiseen."

Terveisiä Potilas- ja asiakaslehden lukijoille

On hienoa, että Suomessa on toimiva potilas- ja sosiaaliamiesverkosto. Toivotan heille kaikille voimia tärkeään työhön. Sote-ammattilaisille toiveeni on, että vastatkaa, silloin kun tulee kyselyitä ja vaikuttaa.

Kaikkia lukijoita Päivi muistuttaa edunvalvontavaltuutuksen tekemisestä. "Kaiken ikäisten kannattaa ehdottomasti tehdä edunvalvontavaltuutus, jotta asioiden hoitaminen valtuutuksessa määritellyissä tilanteissa onnistuu ongelmitta."

Lisäksi Päivi toivoisi näkevänsä lisää yhteisöllisyyden tekoja. Suomessa asutaan todella paljon yksin. "Yhteisöllisyys rakentuu kuitenkin muustakin kuin siitä, jakaako asuntonsa jonkun muun kanssa. Jokainen meistä voi tehdä oman osansa, se on jokaisen omasta halusta ja toiminnasta kiinni. Pieni hymy rapukäytävässä, kysymys mitä kuuluu, voiniko auttaa. Yhteisöllisyys rakentuu pienistä arjen teoista ja näihin voivat osallistua kaikenikäiset." ■

Missä mennään, sote-uudistus?

Mikä on sote-uudistus?

Sote-uudistus on iso sosiaali- ja terveydenhuoltosektoria koskeva uudistus, joka hyväksyttiin eduskunnassa kesällä 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa sote-palveluiden järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille 1.1.2023. Helsingin kaupunki on tästä poikkeus, sillä Helsingillä säilyy sote-uudistuksen jälkeenkin palveluiden järjestämisvastuu.

Päättäntävaltaa hyvinvointialueilla käyttävät aluevaltuustot, joihin valittiin aluevaltuutetut vaaleilla. Aluevaalit järjestettiin tammikuussa 2022 ja aluevaltuustot aloittivat toimintansa maaliskuussa 2022.

Millainen tilanne alueilla on tällä hetkellä?

Hyvinvointialueiden valmistelu etenee kaikilla alueilla. Osa alueista on pidemmällä valmistelun suhteen esimerkiksi aiemmin toteutetun kuntayhtymäyhteistyön takia. Osassa alueista valmistelu on edennyt hitaammin. Useilla alueilla paljon työtä on aiheuttanut ICT-järjestelmien, eli esimerkiksi potilastietojärjestelmien, yhteensovittaminen.

Mistä löytyy lisätietoa sote-uudistuksen etenemisestä?

Lisätietoa sote-uudistuksesta löytyy uudistuksen nettisivuilta osoitteesta <https://soteuudistus.fi> sekä alueellilta valmistelun nettisivuilta.



Ajankohtaisia uutisia sote-kentältä

Uusi asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia on julkaistu

Uusi asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 julkaistiin 24.2.2022. Strategian visiona on tehdä Suomesta asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa. Strategisia kärkiä on neljä: yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset, turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa ja parannamme olemassa olevaa.

Strategiaa valmisteltiin STM:n sekä Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen johdolla ja valmistelussa kuultiin laajasti sidosryhmiä. Myös Kuluttajaliitto on ollut mukana valmistelemassa sekä jalkauttamassa uutta strategiaa. Strategia tulee näkymään lähivuosien aikana kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa eri puolilla Suomea.

Kuluttajaliitto toivottaa menestystä uudelle strategiakaudelle!

Lääkehoidon päivä tarjosi arvokasta tietoa lääkkeiden käyttäjille

Valtakunnallista lääkehoidon päivää vietettiin 17.3.2022 teemalla ”Lääkehoitosi digiajassa”. Lääkehoidon päivä on lääkkeiden käyttäjien ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteinen vuosittainen teemapäivä, jota on vietetty vuodesta 2012 lähtien. Päivän tavoitteena on rohkaista lääkkeiden käyttäjiä kysymään ja keskustelemaan omasta lääkehoidostaan. Lääkehoidon päivän päätapahtuma oli tänä vuonna webinaari, jonka suunnittelusta vastasi Kansallisen Lääkeinformaatioverkoston työryhmä. Kuluttajaliitto oli mukana suunnittelutyöryhmän toiminnassa.

Lääkehoidon päivän webinaarissa kuultiin ajankohtaista tietoa Kanta-lääkityslistasta ja apteekkien digipalveluista. Asiakkaiden ääni oli monella tavoin edustettuna webinaarissa. Yksi webinaarin huippukohtia oli omaishoitajan ja proviisorin yhteiskeskustelu, mikä tarjosi hyödyllistä ja käytännönläheistä tietoa puolesta asiainnista apteekeissa. Kevyempää ohjelmaa webinaarissa tarjosi rakastetun fiktiivisen eläkeläishahmon Tyne Kettusen vierailu verkkoapteekissa.

Kiitos Lääkehoidon päivän suunnittelutyöryhmälle sekä työryhmän puheenjohtaja SuPer-liitolle hienosta webinaarista!

**Mikä on
hoitotahto?**

Hoitotahto – etukäteinen tahdon- ilmaisu, joka jokaisen olisi hyvä tehdä

Hoitotahdon avulla ihminen voi ilmaista etukäteen toiveensa hoidon suhteen eli se on henkilön etukäteinen tahdonilmaisu. Hoitotahto on voimassa silloin, kun henkilö ei itse pysty osallistumaan hoitopäätösten tekemiseen esimerkiksi tajuttomuuden tai muistisairauden takia. Hoitohenkilöstön tulee aina kunnioittaa ihmisen hoitotahtoa.

Hoitotahtoja on useita erilaisia

Hoitotahto voi olla suppea käsittäen esimerkiksi henkilön toiveet vain tiettyjä hoitotoimenpiteitä, kuten hengityskonehoitoa, koskien. Hoitotahto voi olla myös hyvin yksityiskohtainen sisältäen useita erilaisia asiakkaan toiveita hoitoon liittyen. Tällaiset toiveet voivat koskea esimerkiksi henkilölle hoivakodissa tarjottavia ruokia, juomia tai ulkoilua. Kun ihminen harkitsee hoitotahdon tekemistä, hänen olisikin hyvä pohtia, mitä kaikkia mahdollisia tilanteita koskien hoitotahto on voimassa ja kuinka yksityiskohtaisen hän haluaa siitä tehdä.

Hoitotahdon voi tehdä useilla eri tavoilla

Hoitotahto voi olla vapaamuotoinen, sillä hoitotahdolle ei ole erillisiä muotovaatimuksia. Hoitotahdon voi tehdä Omakanta-palvelussa kirjallisesti tai vaikkapa suullisesti. Suositeltavaa on kuitenkin tehdä hoitotahto kirjallisesti ja käyttää siinä kahta todistajaa. Hoitotahdosta on hyvä kertoa läheisille ja hoitavalle lääkärille. Hoitotahto olisi myös hyvä tarkistaa aika ajoin, jotta henkilö havaitsee, jos hänen toiveissaan hoitoa koskien on tapahtunut muutoksia vuosien saatossa. Hoitotahdon voi peruuttaa koska tahansa.

Hoitotahto on tärkeä tahdonilmaisu, joka jokaisen olisi hyvä tehdä. Ilman hoitotahtoa hoitohenkilökunnan on vaikea tietää, mitkä ovat juuri sinun toiveesi hoitoa koskien silloin, jos et pysty niitä itse kertomaan.

**Seuraavassa Potilas- ja asiakaslehden numerossa asiaa
edunvalvontavaltuutuksesta!**



Kuuntele äänikirjaa tai podcastia!

Oletko jo tutustunut äänikirjojen ja podcastien mielenkiintoiseen maailmaan? Lue alta ohjeet ja ota ensiaskeleet äänikirjojen ja podcastien kuunteluun.

Näin kuuntelet äänikirjaa

1. Voit kuunnella äänikirjaa esimerkiksi Bookbeat-, Supla- tai Storytel-palveluiden kautta. Voit ladata ohjelman esim. puhelimeen tai tabletille. Äänikirjapalvelut ovat yleensä maksullisia.
2. Rekisteröidy käyttäjäksi palvelun ohjeiden mukaan.
3. Valitse haluamasi äänikirja hakutoiminnon avulla tai valitse joku palvelun ehdottamista kirjoista.
4. Kysy tarvittaessa apua palvelun asiakaspalvelusta tai lähimmästä kirjastostasi.

Näin kuuntelet podcastia

1. Asenna puhelimeesi esimerkiksi Spotify ja luo käyttäjätunnus palvelun ohjeiden mukaisesti. Spotifysta voit kuunnella musiikkia ja podcasteja ilmaiseksi.
2. Hae hakusanalla haluamaasi podcastia tai kirjoita hakukenttään *podcast*.
3. Klikkaa haluamasi jakson kohdalta play-nappia. Lisää suosikiksi painamalla sydäntä.
4. Kuuntele esimerkiksi Kuluttajaliiton Huijausinfon nettihuijauksia käsittelevää Huijaripodi-podcastia! Löydät sen hakusanalla *Huijaripodi*.

VINKKEJÄ



CYBERDI-projektin projektipäällikkö Kirsi Heiskanen (vasemmalla) ja Huijaripodi-podcastin juontaja Jaana Savolainen. Kuva: Krash Oy.

Huijaripodi-podcast johdattaa digi-huijausten maailmaan

Huijaripodi kertoo kaiken, mitä olet aina halunnut tietää huijauksista. Miksi ihminen on niin helppo uhri? Miten huijauksia tehdään netissä? Saadaanko menetettyjä rahoja ikinä takaisin? Näihin ja moniin muihin kysymyksiin etsitään vastauksia podcastin jaksossa. Huijausinfo-hankkeessa työskennelleen Jaana Savolaisen haastateltavana on asiantuntijoita pankista poliisiin ja psykologista hakkeriin.

Kuuntele Huijaripodia Spotifyssa, iTunesissa, Suplassa, SoundCloudissa tai verkkosivuillamme www.kuluttajaliitto.fi/huijaripodi.

Kuunteluvinkki: Jaksossa 8 pohdimme, miksi ihminen joutuu niin helposti huijatuksi ja miten huijarit saavat meidät lankaan. Vieraana CYBERDI-projektin projektipäällikkö Kirsi Heiskanen.



**Läs på svenska
på sidan 34.**

Onko hoito yksilöllistä vain paperilla?

Teksti: Julia Lumijärvi | Kuvat: Freepik

Jokainen meistä toivoo tulevansa kohdatuksi yksilönä silloin, kun käytämme sote-palveluita. Haluamme, että meitä kuunnellaan ja sote-ammattilainen suunnittelee hoitoa juuri meidän yksilöllisten tarpeidemme mukaan. Oletamme, että meihin keskitytään kunnolla vastaanottokäynneillä, eikä hoitoamme toteuteta liukuhihnatyöskentelyn tavoin.

Yksilöllisyys ei ilmene pelkästään asiakkaiden toiveista, sillä myös lainsäädäntö velvoittaa asiakkaan yksilöllisyyden huomioimiseen monin eri tavoin. Asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen liittyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja henkilökohtaisen vapauden kunnioittamiseen.

Potilaslaissa säädetään, että potilaan yksilölliset tarpeet on otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan.

Paperilla asiakkaan yksilöllisyys tulee huomioiduksi hyvin...

Jokaisella ihmisellä on vapaus päättää itsestään ja jokainen ihminen on arvokas ainutkertainen yksilönä. Potilaan oikeuksien keskeisimmässä säädöksessä eli potilaslaissa säädetään, että potilaan yksilölliset tarpeet on otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan. Asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisen velvoite nousee esiin myös sosiaalihuollon lainsäädännössä asiakaslaissa.

...mutta entä käytännössä?

Valitettavasti lainsäädännön velvoitteista huolimatta asiakas ei aina tule tosiasiaissa kohdelluksi yksilönä. Oikeuskäytännöstäkin löytyy paljon esimerkkejä siitä, kun asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen ei

ole onnistunut lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Esimerkiksi ylimmän lainvalvojan, eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian, ratkaisussa (EOAK/1587/2020) sairaanhoitopiiri oli evännyt henkilöltä ja hänen mieheltään hedelmöityshoidot miehen syöpäsairauden takia huomioimatta parin yksilöllistä tilannetta. Ylin lainvalvoja totesi, että sairaanhoitopiiri toimi väärin, kun se kategorisesti eväsi hedelmöityshoidot parilta pelkästään toisen parin osapuolen syöpähoitojen perusteella. Epäämisen taustalla oli sairaanhoitopiirien kategoriset ohjeet siitä, kenelle hedelmöityshoitoa ei anneta.

Ylin lainvalvoja totesi ratkaisussaan näin: *Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnessa on vakiintuneesti katsottu, että terveyspalveluiden järjestämistä koskevilla toimintaohjeilla voidaan yhtenäistää soveltamiskäytäntöjä ja niillä on siten tärkeä potilaiden yhdenvertaisuutta lisäävä merkitys. Tämän vuoksi ne ovat lähtökohtaisesti tarpeellisia ja perusteltuja. Ohjeet voivat kuitenkin olla vain lainsäädäntöä täydentäviä, eikä niillä voi rajoittaa tai sulkea pois oikeutta lainsäädännössä turvattuihin oikeuksiin. Siltä osin kuin toimintaohjeet eivät jätä tilaa palvelun tarvitsijan yksilöllisen tarpeen huomioon ottamiselle, ohjeet ovat ristiriidassa lainsäädännön kanssa.*

Yksilöllisyys vastaanottohuoneen ulkopuolella – esimerkkinä asiakasmaksujen alentaminen

Yksilöllisyys näkyy myös sosiaali- ja terveydenhuollossa vastaanottohuoneiden ulkopuolella. Hyvä esimerkki tästä liittyy asiakkaan taloudellisiin oikeuksiin.

Useista sote-palveluista asiakkaalta veloitetaan asiakasmaksu, mutta vähävaraista asiakasta suojellaan asiakasmaksuilta asiakasmaksulaissa. Asiakasmaksulain 11 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hakea kunnalta asiakasmaksun alentamista, mikäli maksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon.

Asiakasmaksulakiin liittyy kuitenkin haasteita, joita käydään tarkemmin läpi tämän lehden toisessa artikkelissa. Yksi näistä haasteista liittyy siihen, että asiakasmaksulaissa ei kuitenkaan ilmaista selkeästi, minkä kriteerien avulla kunnan on tarkasteltava asiakkaan toimeentulon vaarantumisesta. Asiakasmaksulain esitöissä todetaan, että asiakkaan tilannetta on arvioitava yksilökohtaisella kokonaisharkinnalla eikä selkeitä kriteerejä toimeentulon vaarantumiselle voida antaa. Avoin lainsäädäntö on aiheuttanut kunnissa haasteita. Kunnissa on pohdittu, että mitkä ovat kriteerit asiakkaan toimeentulon vaarantumiselle ja

Eräessä kunnassa asiakkaan pitää tehdä kunnalle selkoa jopa hänen puolisonsa automallista asiakasmaksun alennusta saadakseen.



miten kunnan tulisi arvioida asiakkaan toimeentulon vaarantumisen riskiä?

Voidaan sanoa, että kun selkeitä kriteerejä ei ole asiakkaan tilanteen arvioinnille, on yksittäinen asiakasmaksun alentamista käsittelevä henkilö tai taho merkittävässä asemassa ja työntekijän yksilöllisen harkinnan merkitys kasvaa. Voidaan myös pohtia, onko epäselkeä lainsäädäntö osatekijänä siihen, että asiakkaalta vaaditaan tänä päivänä useissa kunnissa kohtuuttoman paljon tietoa saadakseen asiakasmaksua alennettua? Eräässä kunnassa asiakkaan pitää tehdä kunnalle selkoa jopa hänen puolisonsa automallista asiakasmaksun alennusta saadakseen. Lisäkö vaatimus tilanteen yksilöllisestä arviosta siis oikeastaan joissain tilanteissa asiakkaalle koituvan työn määrää?

Asiakas yksilöllisen harkinnan kohteena

Yksilöllinen harkinta on kaksiteräinen miekka. Asiakkaan yksilöllisen tilanteen arvioiminen on yksi terveydenhuollon keskeisistä periaatteista. Koko lääketiede perustuu sille, että asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sen poikkeavuuksia arvioidaan yksilöllisesti. Toisaalta yksilöllinen harkinta aiheuttaa myös haasteita. Silloin kun yksilöllinen harkinta kaatuu yhden sote-työntekijän vastuulle, korostuu harkinnassa tämän yksittäisen työntekijän koulutus. Työntekijän tehdessä yksilöllistä harkintaa, tulisikin hänen tiedostaa tekevänsä yksilöllistä harkintaa sekä tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet hoidolle, avul- le ja hoivalle.

Asiakkaan oikeusturva edellyttää, että asiakas pystyy arvioimaan perusteluja helposti.

Jos yksilöllinen harkinta tuottaa asiakkaan kannalta huonon lopputuloksen, on asiakas usein yksin taistelussaan yksilöllistä harkintaa vastaan. Jos asiakas on esimerkiksi lähettänyt kunnalle asiakasmaksun alentamislomakkeen ja kunnan viranhaltija on yksilöllisellä arvioinnilla tullut asiakkaan kannalta ei-toivottuun lopputulokseen, on asiakkaan vaikeaa argumentoida kunnan päätöstä vastaan, jos kriteerit ovat avoimet. ”Tilannetta arvioitiin yksilöllisesti” ei riitä asiakkaan näkökulmasta kielteisen päätöksen argumentiksi.

Asiakkaan oikeusturva edellyttää, että yksilöllisesti arvioidut päätöksetkin perustellaan niin, että asiakas pystyy arvioimaan perusteluja helposti. Liukuhinna-arviointi pitää unohtaa erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla on tavallista harvinaisempi sairaus tai elämäntilanne. Kaikki asiakkaat ansaitsevat yksilöllistä hoitoa sekä yhdenvertaista kohtelua yksilöllisyyden arvioimisessa – nyt ja jatkossa.

“Jokainen meistä toivoo tulevansa kohdatuksi yksilönä silloin, kun käytämme sote-palveluita.”



Kuluttajaliiton sote-lakimies
Julia Lumijärvi. Kuva: Linda Lipponen.

Hyvinvointialueen valtuutetun muistilista

Kuluttajaliitto muistuttaa hyvinvointialueiden uusia valtuutettuja muun muassa seuraavista alla olevista tärkeistä teemoista.

Sosiaalinen luototus käyttöön hyvinvointialueilla

- 1.) Sosiaalinen luototus tulee ottaa käyttöön jokaisella hyvinvointialueella. Kansalaisilla tulee olla nopea väylä saada sosiaalista luototusta, jotta heidän ei tarvitse turvautua korkeakorkoisiin kuluttajaluottoihin.
- 2.) Hyvinvointialueen tulee resursoida sosiaalinen luototus riittävällä tavalla, jotta kohtuuehtoista luototusta on tosiasiallisesti sitä tarvitsevien saatavilla.

Sairastamisen hinta alas

- 1.) Hyvinvointialueen tulee tarjota perusterveydenhuollon lääkäripalveluita maksutta kaikille kansalaisille. Myös kotipalveluiden lääkärikäyntien tulee olla maksuttomia.
- 2.) Asiaksmaksuja tulee huojentaa ja jättää perimättä aina kun asiakkaan yksilöllinen tilanne sitä vaatii.
- 3.) Hyvinvointialueen tulee tarjota neuvonta- ja tukipalveluita asiakasmaksuihin ja maksukattoihin liittyen. Asukkaita tulee tiedottaa aktiivisesti asiakasmaksujen huojentamisen mahdollisuudesta.

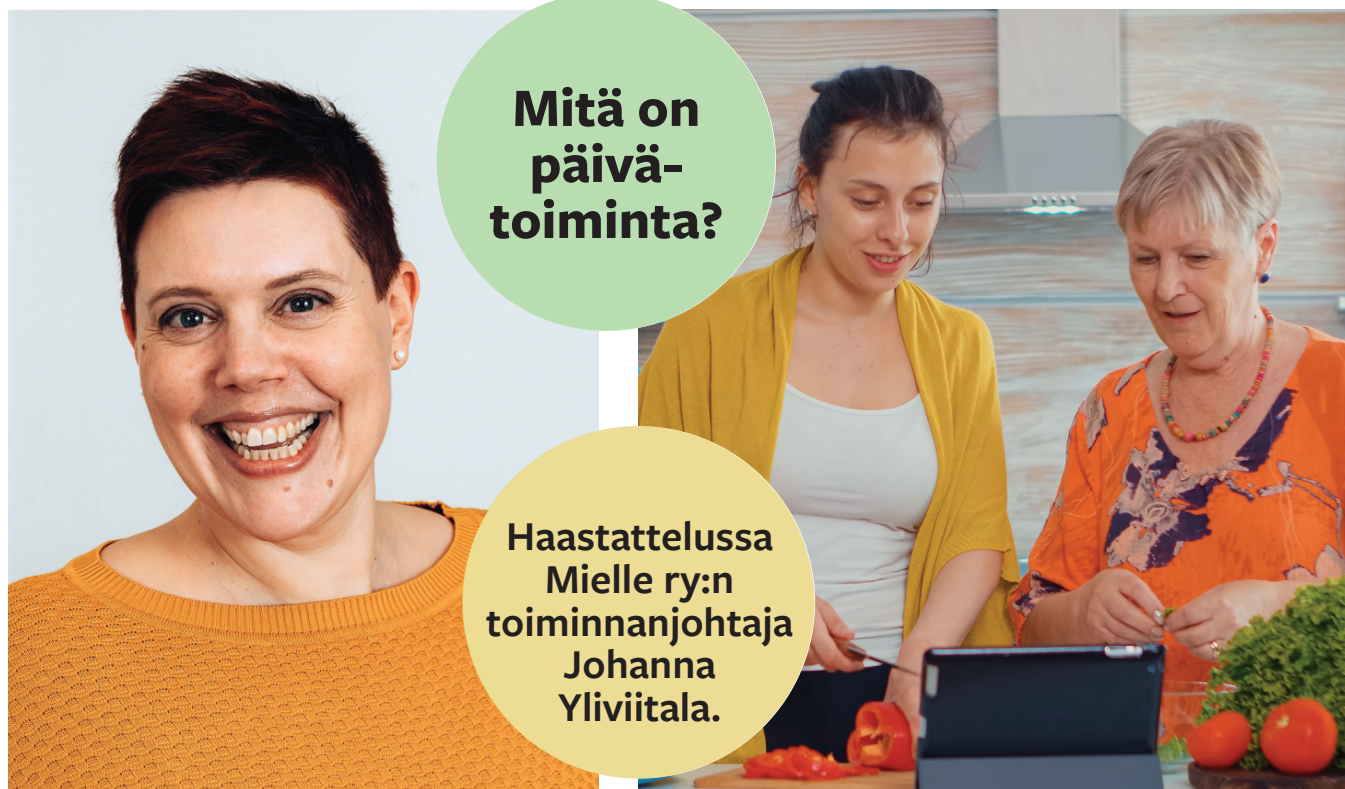
Palvelusetelit työkalupakkiin ja neuvontaa asiakkaille

- 1.) Palvelusetelien tulee kuulua hyvinvointialueen palveluiden työkalupakkiin.
- 2.) Hyvinvointialueen tulee tarjota palvelusetelitä yhdenvertaisesti palvelun käyttäjille ja sen arvon tulee olla kohtuullinen.
- 3.) Hyvinvointialueen tulee järjestää neuvontaa palvelusetelien käyttöä koskien.

Matalan kynnyksen mielenterveyspalveluihin on panostettava

- 1.) Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että matalan kynnyksen mielenterveyspalveluita on kaikkien kansalaisten saatavilla (esim. Helsingin kaupungin maksuton mielenterveyspalvelupiste Mieppi).
- 2.) Hyvinvointialueen tulee tarjota lyhytpsykoterapiapalveluita asukkaille ilmaiseksi esimerkiksi palvelusetelien avulla.
- 3.) Hyvinvointialueen tulee huomioida eri-ikäisen väestön tarpeet ennaltaehkäiseville ja matalan kynnyksen palveluille.
- 4.) Hyvinvointialueen tulee varmistaa psykososiaalisen tuen palveluiden saatavuus.

Lue lisää Kuluttajaliiton sote-tavoitteista: www.kuluttajaliitto.fi/tavoitteita-aluevaltuustoille



Mielle ry:n toiminnanjohtaja Johanna Yliviitala (vasemmalla) kannustaa kuntia ja hyvinvointialueita panostamaan päivätoimintaan. Oikeanpuoleinen kuva: Freepik.

Päivätoiminta – kuntouttava palvelu, joka vähentää ihmisten yksinäisyyttä

Päivätoiminta on tärkeä sote-palvelu monille henkilöille, mutta millainen palvelu päivätoiminta oikein on ja mitä siellä tehdään? Kysyimme asiasta asiantuntijalta ja haastattelimme aiheesta Mielle ry:n toiminnanjohtajaa Johanna Yliviitalaa. Mielle ry on Pohjanmaan alueella toimiva voittoa tavoittelematon yhdistys, joka tuottaa asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluja mielenterveyskuntoutujille sekä erilaista matalan kynnyksen toimintaa.

Mitä on päivätoiminta?

Päivätoiminta on ihmisten psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia lisäävä sosiaalisen kuntoutuksen muoto. Se on palvelu, joka vahvistaa ihmisten osallisuutta, ylläpitää arkirytmiiä ja tuo merkityksellisyyttä elämään. Päivätoiminta sisältää monenlaista sosiaalista kanssakäymistä, mihin kuuluu ammattilaisten tukea sekä vertaistukea. Monet ihmiset ovat saaneet päivätoiminnasta myös uusia ystäviä. Ihmisten yksinäisyys on tänä päivänä yksi yhteiskuntamme suurista haasteista, ja päivätoiminnan sosiaalinen merkitys on tästä syystä erityisen keskeinen.

“Ihmisten yksinäisyys on tänä päivänä yksi yhteiskuntamme suurista haasteista.”

Mitä päivätoiminnassa tehdään?

Päivätoiminnassa tehdään monenlaisia asioita ja siinä voi olla erilaisia painotuksia. Toiminnallisessa päivätoiminnassa voidaan harjoittaa liikuntaa tai tehdä

yhdessä esimerkiksi taidetta tai ruokaa. Pienet arkit tehtävät päivätoiminnassa rytmittävät usein päivän kulkua.

Päivätoiminnassa voidaan myös harjoitella sosiaalisia tilanteita ja siinä voi olla erilaisia keskusteluryhmiä. Joskus päivätoiminnassa tehdään retkiä lähiseudulle tai vähän kauemminkin. Matkat ovat tyypillisesti sellaisia, joihin ihmiset eivät yleensä lähtisi yksin.

Kenelle päivätoiminta on suunnattu?

Päivätoiminta on suunnattu yli 18-vuotiaille aikuisille. Nuorille aikuisille toinen palvelumuoto, kuntouttava työtoiminta, on kuitenkin yleensä ensisijaista suhteessa päivätoimintaan.

Päivätoiminta voi olla kohdennettu eri asiakasryhmille, eli esimerkiksi työikäisille, päihdekuntoutujille tai seniorikansalaisille. Meidän yhdistyksemme järjestää päivätoimintaa erityisesti mielenterveyskuntoutujille.

Minkä kokoisia ryhmiä päivätoiminnassa on?

Päivätoiminnan ryhmien koko vaihtelee ja eri puolilla Suomea on erilaisia tapoja järjestää palvelua. Meidän yhdistyksessämme yhdellä työntekijällä on laskennallisesti noin 5–6 asiakasta.

Osa päivätoiminnan ryhmistä on suljettuja ja osa avoimia. Suljetuissa ryhmissä asiakkaat pysyvät samoina ja tämä sopii hyvin esimerkiksi niille henkilöille, joita vieraat ihmiset ahdistavat. Lisäksi on avoimia ryhmiä, joissa on enemmän vaihtuvuutta asiakkaissa.

Maksaako päivätoiminta asiakkaalle jotakin?

Asiakas ei maksa päivätoiminnasta mitään. Jos asiakas haluaa ruokailla päivätoiminnassa (aamiainen tai lounas), joutuu asiakas maksamaan muutaman euron omavastuun. Myös retkimaksuissa on omavas-

tuusuuus, jonka asiakas joutuu maksamaan.

Kuinka usein asiakas osallistuu päivätoimintaan?

Päivätoimintaan osallistumisen määrä riippuu asiakkaan tarpeesta, mitä tarkastellaan aina kun asiakas hakeutuu palveluihin. Jos ihminen ei ole esimerkiksi poistunut kodistaan useaan vuoteen, on hienoa, että hän tulee edes välillä paikalle päivätoimintaan. On kuitenkin myös asiakkaita, jotka käyvät joka päivä päivätoiminnassa. Ihmisten yksilölliset tilanteet ja toiveet vaikuttavat siihen, millä mallilla ja missä yksiköissä päivätoimintaa toteutetaan.

Millaisia henkilöitä on töissä päivätoiminnassa?

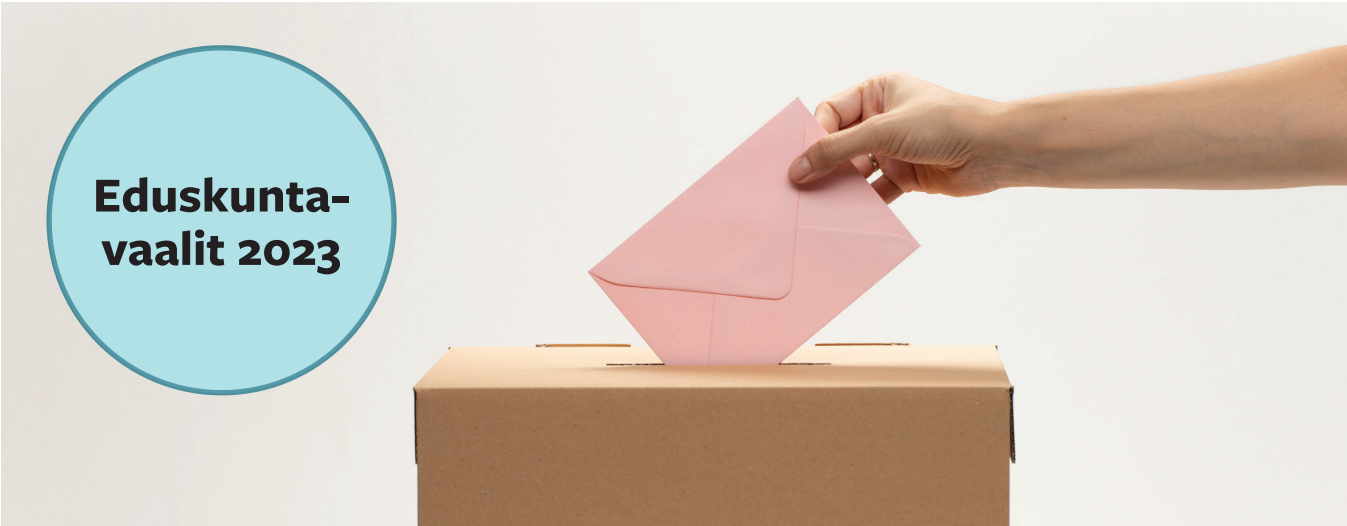
Päivätoiminnassa on töissä erilaisia sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Meidän yhdistyksessämme työskentelee paljon sosionomeja, sillä sosionomikoulutus antaa hyvän tietoperustan palveluohjaukseen, josta päivätoiminnan työntekijällä on usein hyvä olla osaamista. Sote-ammattilaisten lisäksi meillä työskentelee keittiöalan ammattilainen, joka valmistaa aamiaisen ja lounaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Miksi kuntien ja hyvinvointialueiden kannattaa panostaa päivätoimintaan?

Päivätoiminnalla on monenlaista vaikutusta palvelunkäyttäjien hyvinvointiin. Päivätoiminta lisää arjen mielekkyyden kokemusta ja tuo ihmisille päivärhythmiä. Päivätoiminta on myös erittäin kustannustehokasta toimintaa, joka meidän kokemuksemme mukaan vähentää jopa sairaalahoidon tarvetta ja sosiaalityön kuormitusta. Voidaan siis sanoa, että päivätoiminta auttaa ihmisiä voimaan paremmin monin eri tavoin.

Oletko kiinnostunut päivätoiminnasta, mutta et ole vielä palvelun piirissä?

Ota yhteyttä oman kuntasi sosiaalitoimeen ja tiedustele sieltä mahdollisuuttasi päästä mukaan päivätoimintaan. Myös kunnan sosiaaliasiamies osaa neuvoa sinut oikean kunnan viranhaltijan luokse.



Eduskunta- vaalit 2023

Seuraavat eduskuntavaalit lähestyvät

Mitä jäi mieleen tältä hallituskaudelta ja mitä uudistuksia odotamme vielä tehtäväksi? Kuluttajaliitto teki välikatsauksen kuluvan vaalikauden sote-teemojen käsittelyyn.

Seuraavat eduskuntavaalit järjestetään huhtikuussa 2023. Tätä hallituskautta on siis vielä vuosi jäljellä ja nyt on hyvä hetki tehdä tilannekatsaus menneeseen ja tulevaan. Kuluttajaliitto pohtii, mitä uudistuksia on jo saatu onnistuneesti ”maaliin” tällä hallituskaudella ja mitä sote-lakeja toivoisimme vielä säädettävän nykyisen hallituskauden viimeisen vuoden aikana.

Mitä on tapahtunut

Sote-uudistus pakettiin ja taistelua koronapandemian kanssa

Tämä hallituskausi tullaan muistamaan vielä tulevaisuudessakin isoista sosiaali- ja terveydenhuollon teemoista. Useiden aikaisempienkin hallitusten yrittämä sote-uudistus saatiin vihdoinkin hyväksyttyä eduskunnassa ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alussa. Tämä on ollut iso ponnistus ja

myös hatunnoston arvoinen suoritus – erityisesti kun hallitus on samaan aikaan taistellut pitkään jatkunutta koronapandemiaa vastaan.

Muita tällä hallituskaudella toteutettuja uudistuksia ovat esimerkiksi asiakasmaksulain osittaisuudistus, hoitajamitoituksesta säättäminen sekä vanhusasiavaltuutetun tehtävän perustaminen.

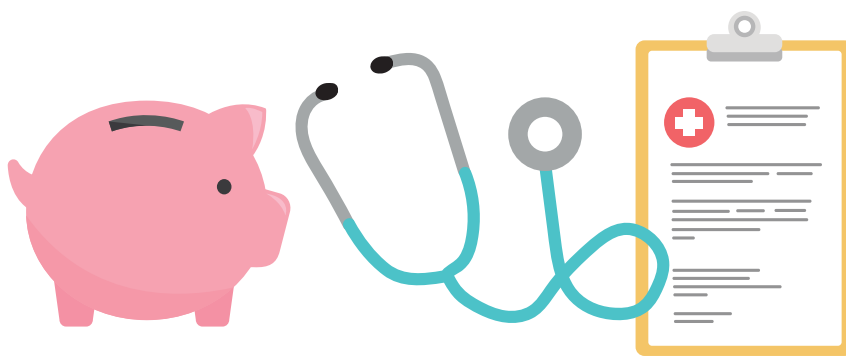
Mitä vielä toivomme

Asiakkaiden asemaa tulee parantaa lainsäädännössä

Hallituksella on vuosi aikaa saada useita tärkeitä lakeja säädettyä. Hoitotakuun tiukentaminen tulee saat-
taa valmiiksi, jotta ihmiset pääsevät tarvitsemaansa hoitoon kohtuullisessa ajassa. Kuluttajansuojalain sääntelyä kuluttajan oikeuksista palvelun virhetilanteissa tulee täsmentää. Potilasasiamiesjärjestelmä tulee uudistaa ja sosiaalinen luototus saattaa valtakunnalliseksi toiminnaksi asuinpaikasta riippumatta.

Kuluttajaliitto näkee tärkeänä, että myös julkisen palvelun asiakasta suojaava asiakkaansuojalaki eteni-
si vielä tällä hallituskaudella eduskuntaan.

**Kuluttajaliitto julkaisee eduskuntavaalitavoitteensa pian.
Seuraa Kuluttajaliiton kotisivuja ja somekanavia!**



**Kysymyksiä
& vastauksia**

Sote-palveluiden asiakasmaksut

– mitä tehdä, jos maksut aiheuttavat taloudellisia vaikeuksia?

Monista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista veloitetaan asiakkaalta asiakasmaksu. Jos asiakkaalla ei ole varaa maksaa asiakasmaksua, voi kunta viedä maksun perintään ja ulosottoon. Asiakasmaksuihin liittyvät taloudelliset haasteet ovat yleisiä ja ulosotossa on vuosittain yli puoli miljoonaa asiakasmaksua.

Vähävaraista asiakasta suojellaan asiakasmaksulaissa, mutta laki on ollut huonosti tunnettu. Potilas- ja asiakaslehti tarttui ongelmaan ja kokosi alle yleisimmin kysytyjä kysymyksiä asiakasmaksujen alentamiseen ja asiakkaan taloudellisiin oikeuksiin liittyen.

Miten asiakasta suojellaan asiakasmaksulaissa asiakasmaksuilta?

Asiakasta suojellaan asiakasmaksulaissa kahdella tavalla.

Asiakasmaksuilla on vuotuinen enimmäismäärä, jonka asiakas joutuu vuodessa korkeintaan maksamaan maksukaton alle kuuluvien terveystaloudellisten palveluiden asiakasmaksuja. Tätä kutsutaan maksukatoksi. Maksukaton suuruus on 692 euroa vuonna 2022.

Maksukaton lisäksi laissa on myös toinen asiakkaansuojamekanismi. Asiakasmaksulaissa säädetään siitä, että asiakasmaksua on alennettava tietyissä tilanteissa. Asiakasmaksua on alennettava, jos maksu vaarantaa henkilön tai hänen perheensä toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Koskeeko asiakasmaksulaissa säädetty asiakasmaksujen alentamisvelvollisuus kaikkien sote-palveluiden asiakasmaksuja?

Ei koske. Alentamisvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon maksuja sekä niitä terveydenhuollon palveluiden maksuja, jotka määräytyvät henkilön maksukyvyn mukaan (= tulosidonnainen maksu). Terveydenhuollon tulosidonnaisia maksuja on melko vähän, sillä lähes kaikkien terveydenhuollon palveluiden asiakasmaksut ovat samansuuruisia kaikille asiakkaille eli ne ovat ns. tasasuuruisia maksuja.

Vaikka kunnalla ei ole asiakasmaksulain velvoitetta alentaa terveydenhuollon tasasuuruisia maksuja, voi kunta kuitenkin tehdä päätöksen siitä, että se alentaa myös terveydenhuollon tasasuuruisia maksuja.

Asiakas voi aina hakea asiakasmaksun alentamista, jos asiakasmaksu aiheuttaa taloudellisia haasteita. Se on asiakkaan oikeus.

Miten voin konkreettisesti hakea asiakasmaksun alentamista kunnalta?

Asiakasmaksun alentamiseksi asiakkaan täytyy tehdä

yleensä itse hakemus kuntaan lomakkeella. Useimmista kunnista lomake löytyy internetistä. Lomakkeissa pyydetään tietoa erilaisista asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen liittyvistä asioista kuten tuloista ja omaisuudesta. Lomakkeissa on paljon eroa kuntien välillä. Osassa kunnissa hakemuksen voi täyttää ja lähettää kokonaan sähköisesti.

Kunnassa tulee olla nimettynä henkilö, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakasmaksun alentamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Haluaisin hakea asiakasmaksun alentamista, mutta en tiedä mitä tehdä. Kehen voin ottaa yhteyttä asiaa koskien?

Kunnan on annettava asiakkaalle tietoa asiakasmaksun alentamisen mahdollisuudesta viimeistään laskua mukana. Useissa kunnissa asiakasmaksun alentamisesta löytyy tietoa kunnan nettisivuilta. Kunnassa tulee olla nimettynä henkilö, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakasmaksun alentamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiakas voi aina ottaa yhteyttä kunnan

potilas- tai sosiaaliasiamieheen, joka pystyy neuvoamaan asiakkaan eteenpäin oikealle taholle.

Onko jotain kriteerejä, jotka asiakkaan on täytettävä, jotta hän voi hakea asiakasmaksun alentamista?

Ei ole. Asiakas voi aina hakea asiakasmaksun alentamista, jos asiakasmaksu aiheuttaa taloudellisia haasteita. Se on asiakkaan oikeus.

Millä kriteereillä kunnan on arvioitava sitä, uhkaako asiakasmaksu asiakkaan toimeentuloa?

Tällä hetkellä laissa ei ole säädetty kriteerejä, joiden valossa asiakkaan tilannetta on arvioitava. Sen sijaan asiakkaan tilannetta on lain mukaan arvioitava yksilöllisesti. Tämä yksilöllinen harkinta on kunnan tehtävänä.

Jos asiakkaalla on vaikeuksia maksaa asiakasmaksua, kannattaako asiakkaan ottaa ensin yhteyttä Kelaan vai kuntaan?

Asiakasmaksun alentaminen on ensisijaista suhteessa toimeentulotukietuuksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että jos asiakkaalla on haasteita asiakasmaksun mak-





samisessa, tulee asiakkaan ottaa ensin yhteyttä kuntaan. Kunnan on alennettava asiakasmaksua, eikä ohjattava asiakasta Kelaan maksun takia.

Milloin asiakkaan kannalta on parasta ottaa yhteyttä kuntaan, jos asiakasmaksuun liittyen on taloudellisia vaikeuksia?

Asiakkaan tulee ottaa kuntaan yhteyttä heti, jos asiakasmaksuun liittyen on taloudellisia haasteita. Asiakkaan ei tule odottaa maksun siirtymistä perintään tai ulosottoon.

Paljonko ulosotossa on vuosittain sote-asiakasmaksuja?

Ulosotossa on vuosittain yli puoli miljoonaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksua. Vuonna 2021 asiakasmaksuja oli ulosotossa 559 453 kappaletta.

Miksi asiakasmaksuja siirtyy niin paljon ulosottoon?

Yksi selitys on, että asiakasmaksujen alentamisvelvoitetta ei ole tunnettu kunnolla asiakkaiden tai kunnan viranhaltijoiden joukossa. Tässä asiassa on tehty paljon työtä muun muassa vuoden 2021 asiakasmaksulain uudistuksessa, mutta paljon työtä on

vielä tehtävänä. Olisi myös tärkeää saada kuntien ja hyvinvointialueiden asiakasmaksujen alentamisprosessit yksinkertaisiksi ja selkeiksi, sekä säätää lakiin velvoite terveydenhuollon tasamaksujen alentamisesta.

Tarvitaan monia uudistuksia, jotta asiakkaiden taloudelliset oikeudet paranisivat.

Koskeeko asiakasmaksun alentamisvelvoite myös yksityisen terveydenhuollon maksuja?

Ei koske. Jos kuitenkin kyseessä on kunnan ulkoistus, eli kunta on ostanut palvelut yksityiseltä sektorilta, niin näihin asiakasmaksuihin kohdistuu alentamisvelvoite.

Suojellaanko asiakasta palvelusetelien omavastuusuudelta samalla tavoin kuin asiakasmaksuilta?

Osittain kyllä. Palvelusetelilain 8 §:ssä on asiakasmaksulakiin verrannollinen asiakkaan suojeleminen.

velusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelien omavastuuosuus ei kuitenkaan kerrytä terveydenhuollon asiakasmaksujen tavoin maksukattoa.

Kuntien käytännöt asiakasmaksujen alentamisessa vaihtelevat. Mistä kunnista hyvinvointialueiden kannattaa ottaa esimerkkiä suunnitellessaan asiakasmaksujen alentamiseen liittyviä prosesseja?

Vantaan kaupungilla ja Siun sotessa on verrattain asiakasystävälliset asiakasmaksun alentamislomakkeet. Siun sotessa on myös hyvä, että prosessista on pyritty tekemään asiakasystävällinen. Asiakas voi muun muassa valtuuttaa hakemuksen käsittelijän tarkastamaan erilaisia tietoja rekistereistä niin että asiakkaan ei tarvitse itse toimittaa kaikkia liitteitä.

Alkuvuosi on monelle pitkäaikaissairaalle taloudellisesti haastavaa aikaa, kun maksukatot nollaantuvat vuodenvaihteessa. Miten asiakkaan taloudellisia oikeuksia saisi parannettua?

Tarvitaan monia uudistuksia, jotta asiakkaiden taloudelliset oikeudet paranisivat. Terveydenhuollon sekä lääke- ja matkakustannusten maksukatot tulisi yhdistää ja laskea huomattavasti nykyistä alemmalle tasolle. Asiakkaan omavastuuosuutta tulisi jaksottaa tasaisemmin läpi vuoden. Maksukattojen seurattavuus tulisi siirtää pois asiakkaalta. Lisäksi terveydenhuollon tasasuuruisten asiakasmaksujen alentamisvelvollisuuden tulisi olla lakisääteistä ja palvelusetelien omavastuuosuuden tulisi kerryttää maksukattoa.

Kysymyksiin vastasi Kuluttajaliiton sote-asioihin erikoistunut lakimies Julia Lumijärvi.

Kuluttajaliitto on huolestunut siitä, kuinka paljon taloudellisia haasteita ihmisillä on asiakasmaksujen suhteen. Nostimme selkeiden asiakasmaksujen huojennusprosessien tarvetta esiin aluevaalitavoitteissamme ja toteutimme tammikuussa 2022 some-kampanjan asiakasmaksujen alentamiseen liittyen. Helmikuussa 2022 Kuluttajaliitto järjesti asiakasmaksujen alentamiseen liittyen kaksi tietoisuuskwebinaaria, jotka saivat paljon hyvää palautetta. Jatkamme työtä asiakkaan taloudellisten oikeuksien edistämiseksi myös tulevaisuudessa.



Jutun kuvat: Freepik

Hyvinvointia sanamagian avulla?

Sote-uudistus on edennyt toimeenpanovaiheeseen, kun uudet **hyvinvointialueet** ovat aloittaneet toimintansa. Jo ennen uudistusta jotkut kaupungit olivat nimenneet julkisia terveys- ja sosiaalipalveluita tarjoavia toimipisteitä terveys- ja **hyvinvointikeskuksiksi**.

Sote-suomi-sanakirja sai jälleen uutta sisältöä. Mitä meillä on lupa odottaa nimen perusteella? Hallintolaissa viranomaiselle on asetettu hyvän kielenkäytön vaatimus: ”Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä”. Kun julkisia organisaatioita nimitetään, hallintolaki määrittelee reunaehdot.

Kotimaisten kielten keskus (Kotus) on lausunnoissaan arvioinut **hyvinvointialue**-nimeä ja todennut toistuvasti, että nimitys ei kuvaa neutraalisti hallinnollisen yksikön tehtäviä, vaan viittaa hallinnon tavoitteisiin. Se on lisäksi sävyltään vahvasti markkinointihenkinen ja kielenkäyttäjää suostutteleva ilmaus, jollaiset eivät kuulu hyvään virkakieleen. Mikäli samaa logiikkaa sovellettaisiin muuallakin hallinnossa, meiltä voisi löytyä varsin mielenkiintoisia toimijoita. Miltä kuulostaisi esimerkiksi **sujuvan liikenteen ja viestinnän ministeriö**?

Suomessa on toiminut jo pitkään yksityisiä hyvinvointikeskuksia. Nämä tarjoavat esimerkiksi kauneudenhoitoon ja liikuntaan liittyviä palveluita. Kotus on esittänyt huolensa myös julkisten terveyskeskusten nimeämisestä **hyvinvointikeskuksiksi**. Kun hyvinvointikeskus voi olla joko kylpylä tai terveyskeskus, kansalaisten on vaikea erottaa julkisia toimijoita yksityisistä.

Voikin perustellusti pohtia, onko asiallisen ja selkeän kielenkäytön vaatimus toteutunut, kun kunta on korvannut terveysaseman terveys- ja hyvinvointikeskuksella. Vai onko odotettavissa, että julkinen terveys- ja hyvinvointikeskus alkaa jossain vaiheessa tarjota myös kynsi- ja ripsihuoltoa?

Sote-suomi-sanakirjaan on kuulunut myös termi **himmeli**. Puhe ei ole tällöin ollut rukiinoljista valmistetusta joulukoristeesta, vaan monimutkaisista rakenteista. Ennen vanhaan himmeli oli paitsi joulukoriste myös hyvän sadon takaava onnenkalu. Ei voi välttyä ajatukselta, että myös sote-uudistuksen nimeämispolitiikassa on ollut ripaus entisaikojen kaltaista toiveajattelua: nimeämällä toiminta tarkoitushakuisesti voidaan helpommin uskoa, että tavoitteisiin myös päästään. Uudistuksen läpimenoakaan ei myyvä nimi ole varmaan haitannut – kukapa hyvinvointia vastustaisi!

Sote-suomi-sanakirjassa näyttävät lyöneen kättä suomalainen kansanperinne ja antiikin aikainen ajattelu. Jo muinaiset roomalaiset näet totesivat: nomen est omen – nimi on enne. Nyt kansalainen odottaa malttamattomana, milloin ja miten sanamagia toimii, ja hyvinvointi alueilla alkaa lisääntyä.



Liisa Vuorio, vieraileva kolumnisti

Kirjoittaja tarkastelee sote-maailmaa palveluiden käyttäjän näkökulmasta sekä entisenä omaishoitajana.

“Merkityksellisyys on iso ulottuvuus toipumisprosessissa.”



Merkityksellisyys mielenterveyden tukena

Teksti: Paula Pessi | Kuva: Jani Laukkanen

Elämän kokeminen merkityksellisenä on arvokas voimavara, joka antaa toivoa ja voimaa. Samuel Salovuoren uutuuskirja *Merkityksellisyiden voima* valaa uskoa masennuksesta toipumisen polulla. Teos tarjoaa oivalluksia siitä, miten merkityksellisyiden voiman voi toivottaa tervetulleeksi omaan elämäänsä omasta elämäntilanteesta riippumatta.

Kirja on Samuelin ensimmäinen. Samuel kertoo prosessin käynnistyneen omakohtaisista kokemuksista. Matka ideasta valmiiksi kirjaksi kypsyi pitkään.

”Kun itse olin toipumassa masennuksesta, tarkastelin aiemmin samalla polulla astelleita. Tuli tunne, että jotkut toipumisprosessissa pidemmällä olevat olivat löytäneet toipumiselleen positiiviset kehukset. Juuri merkityksellisyiden kokemus antoi toipumiselle myönteiset kasvot.

Aloin itsekkin etsiä enemmän merkityksellisyyttä elämääni. Aikaa kului ja toipuminen eteni. Päädyin lopulta mielenterveysalan ammattilaiseksi. Siitä alkoi kehkeytyä ajatus, pitäisikö tästä aiheesta tehdä kirja. Sellainen kirja, jota itsekkin olisin kaivannut oman toipumisprosessini tueksi”, Samuel sanoo. ”Tuntui, että siitä olisi ollut minulle apua ja halusin tarjota mahdollisuuden tietoon muille. Merkityksellisyys on iso ulottuvuus toipumisprosessissa. Halusin tuoda sen näkyvämmäksi.”

Ymmärrystä myös toipujan omaisille

Kirja tuo apua mielenterveyden sairaudesta toipujalle, mutta toimii apuna myös läheisille ja omaisille. Sen myötä ikkuna masennuksen sairastamisen kokemukseen avautuu paremmin myös muille. Miksi tuo

ihminen tuntee noin? Ulospäin kaikki näyttää hyvältä, mutta olo on kurja. Miksi toipuminen on niin vaikeaa? Samuel on käynyt puhumassa aiheesta eri järjestöjen omaisille järjestetyissä tilaisuuksissa.

Myös sote-alan ammattilaisille merkityksellisyyden korostaminen toipumisessa on tärkeä viesti. Helsingin kaupunki on jo ottanut toipumisorientaation keskeiseksi hoidon viitekehyyksiksi. Toipumisorientaatiossa merkityksellisyiden kokemuksen kasvaminen on olennainen osa toipumista.

”Ammattilainen pystyy tunnistamaan toipumista ja vahvistamaan myönteistä kasvua tekemällä kokemuksen näkyväksi todentamalla ja peilaamalla. Muidenkin kuin ammattilaisten on mahdollista tarjota toiselle ihmiselle lämmin ja myönteinen tunteiden peilauspinta”, Samuel toteaa.

Merkityksellisyys on moniulotteinen voimavara

Elämässä meitä motivoivat ne asiat, jotka tuntuvat merkitykselliseltä. Jos joudumme esimerkiksi tekemään työtä, joka ei motivoi meitä, se alkaa pitkän päälle heikentää voimavarojamme. Merkityksellisyyden kokemus on se, joka kannattelee.

”Pelkästään vaikeudet eivät määrittele polkuam-

Espoolainen **Samuel Salovuori** työskentelee Mieli ry:ssä ja on toiminut mm. Mielenterveys-lehden ja Perheterapia-lehden toimitussihteerinä sekä Etsijän päätoimittajana. Koulutustaustaltaan hän on filosofi ja teologi.

Kiinnostuitko? Voit hankkia *Merkityksellisuuden voima – kirja masennuksesta toipuvalle* muun muassa näin:

- Kirjapajan nettikauppa: www.kirjapaja.fi
- Suomalainen kirjakauppa



me, vaan myös kyky löytää merkityksellisyyttä vaikeuksien keskellä. Jos merkityksellisyyttä on todella vähän, pienetkin vaikeudet voivat silloin tuntua ylittämättömiltä.”

Toipuesssa joutuu monesti rakentamaan käsitystä itsestään uudelleen. Vastoin käymistä kautta on mahdollista löytää syvempiä merkityksiä elämäänsä.

”Kun toipumisprosessin aikana joutuu pakostakin näyttämään myös haavoittuvia puolia, ihmissuhteet saattavat jopa syventyä. Merkityksellisyys on laaja-alainen voimavara, mutta kukaan ei voi kaataa sitä päällemme ulkoapäin.”

Miten sitten voimme konkreettisesti tarjota toiselle tukea toipumisen tiellä? ”Vastaanottamalla puhetta ja erilaisia tunteita”, vastaa Samuel. ”Positiiviset asiat kumpuavat siitä, että saa puhua myös negatiivisista asioista. Kaikista tunteista puhumiselle ja niiden jakamiselle on tilaa. Myös negatiiviset tunteet saavat olla totta. Kun niitä saa työstää rakentavasti, pystyy rakentamaan pikkuhiljaa myös positiivisia merkityksiä.”

Resurssit kuntoon

Nykyään mielenterveyden asioista puhutaan onneksi enemmän kuin ennen, mutta hoidon resurssit ovat edelleen riittämättömät ja etenkin psykososiaalisessa hoidossa ammottaa iso aukko. ”Sairastumiseen johtaneita elämäntilanteita tulisi käydä läpi. Tätä ei kuitenkaan hoideta 20 minuutin vastaanottoajalla. Ammattilaisia ei voi syyttää, he tekevät varmasti re-

surssien puitteissa parhaansa ja kokevat myös eettistä stressiä siitä, etteivät voi kiireen vuoksi auttaa niin hyvin kuin toivoisivat. Kiireettömälle kohtaamiselle ei ole systeemissä aikaa.

On toki myönteisiäkin signaaleja, kuten esimerkiksi joidenkin kuntien käyttöön ottama terapiatukku ja matalan kynnyksen walk in -palveluja. Näitä tulisi saada enemmän.”

Merkityksellisyys löytyy pienistä hetkistä

Merkityksellisyyden löytäminen on prosessi. ”Pitkä kaari”, kuvailee Samuel. Se avautuu hiljalleen kerros kerrokselta. Usein puhutaan vuosista. Arkeen tulee vakautta ja päiviin mielekkyyttä. Löytyy pieniä kivoja asioita ja ihmiskontakteja, joskus isompia unelmia tai elämänmuutoksia. Toipumisprosessin rytmin tulisi olla levollinen.

”Jokaiselle ihmiselle mielekkyyttä tuovat asiat ovat erilaisia. Itselleni hyviä hetkiä arkeen tarjoavat muun muassa elokuvat. Katson sellaisia elokuvia, jotka tarjoavat taukoa työajatuksista ja mielenterveys-työn pohdinnosta. Seuraan myös urheilua. Joillekin se voi olla kävelylenkit, leipominen, puutarhanhoito – asia, joka tarjoaa elämään hengähdystauon.”

Muistetaan puhua toisillemme, muistuttaa Samuel lopuksi. ”Kun maailmalla tapahtuu, on hyvä huomata niitä tunteita, joita meissä herää. Puhumisen läheisten kanssa on tärkeää. Myös monet järjestöt tarjoavat jutteluseuraa, kuten esimerkiksi Mieli ry:n kriisipuhelin.”

Ratkaisukäytäntöjä sosiaali- ja terveydenhuollosta

Näille sivuille toimituksemme on koonnut mielenkiintoisia oikeudellisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon kentältä. Ratkaisut ovat julkisia.



Tiivistetysti
yleiskielellä!

Kuvat: Freepik

Laki edellyttää palvelusetelin arvon tarkistamista ja seurantaa

Vammaisten henkilöiden ihmisoikeusjärjestö Kynnys ry:n kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle palvelusetelisiin liittyen. Kantelijan mukaan useat kunnat eivät olleet tarkistaneet palvelusetelin arvoa sen käyttöönoton jälkeen, minkä takia palvelusetelin arvo oli niin alhainen, että se vaaransi palvelunkäyttäjien mahdollisuuden saada henkilökohtaista apua palvelusetelillä. Palvelusetelin arvon alhaisuuden takia osa palveluntuottajista oli kieltäytynyt palvelun tuottamisesta palveluseteliasiakkailla kaikkina vuorokaudenaikoina.

Eduskunnan oikeusasiamies totesi, että palvelusetelin arvon on lain mukaan oltava kohtuullinen. Jotta palvelusetelin arvo pysyy riittävänä ja kohtuullisena lainsäädännön edellyttämällä tavalla, kunnan tulee seurata palvelusetelin arvoa ja tarkistaa sitä tarvittaessa. Näiden lisäksi kunnan tulee valvoa palvelun tosiasiallista toteutumista myös silloin kun palvelu hankitaan palvelusetelillä.

EOAK 30.11.2021 Dnro 5684/2020

Kunnan tulee seurata palvelusetelin arvoa ja tarkistaa sitä tarvittaessa.

Kaihia tulee diagnosoida ja hoitaa julkisella sektorilla

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle kaihin hoidosta. Henkilö oli ottanut yhteyttä terveyskeskukseen heikentyneen näkönsä vuoksi. Hän oli käynyt edellisenä vuonna optikon näöntarkastuksessa, jossa oli epäilty alkavaa kaihia. Kantelija meni terveyskeskuslääkärin vastaanotolle ja pyysi lähetettä keskussairaalaan silmätautien poliklinikalle. Terveyskeskuslääkäri arvioi, ettei terveyskeskuksessa ollut riittävää välineistöä kaihin arviointiin ja kehotti henkilöä hakeutumaan yksityiselle silmälääkärille. Henkilö meni yksityiselle silmälääkärille, joka teki lähetteen erikoissairaanhoidon ja henkilö pääsi kaihileikkaukseen.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että terveyskeskuslääkäri menetteli lainvastaisesti, kun hän ohjasi henkilön yksityiselle sektorille; ei tehnyt hänelle lähetettä eikä tutkinut häntä kunnolla terveyskeskuksessa. Tästä tuli henkilölle myös ylimääräisiä kustannuksia. Apulaisoikeusasiamies esitti, että sairaanhoitopiiri harkitsee, miten se voi hyvittää kantelijan oikeuksien loukkauksen.

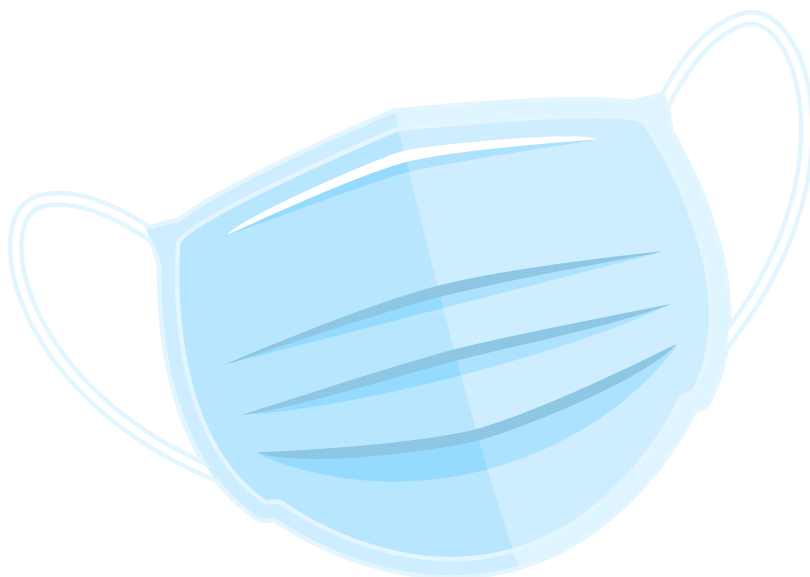
EOAK 13.12.2021 Dnro 5303/2020

Terveydenhuollon yksikkö sai vaatia kasvomaskin käyttöä asiakkaalta

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle kasvomaskin käyttöä koskevassa asiassa. Kantelija oli veloitettu pitämään kasvomaskia hänen osallistuessaan sikiöseulontaan. Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiestä selvittämään, voidaanko asiakkaat pakottaa pitämään kasvomaskia hoitokäynneillä.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että asettamalla vaatimus kasvomaskin käyttämisestä potilaiden ja henkilökunnan terveyden ja hengen suojaamiseksi yleisvaaralliselta tartuntataudilta sikiöseulontayksikkö ei ylittänyt sille kuuluvaa toimivaltaa eikä sen toimintansa ollut lainvastaista. Apulaisoikeusasiamies totesi, että kasvomaskin käyttöä koskeva vaatimus oli välttämätön, tarpeellinen ja asianmukainen toimi ihmisten suojaamiseksi. Vähäisemmässä määrin perusoikeuksiin puuttuvaa keinoa ei ollut apulaisoikeusasiamiehen mukaan käytettävissä kantelussa tarkoitettussa tilanteessa. Merkityksellistä oli myös, että kantelijalle tarjottiin kasvomaski kyseisessä tilanteessa terveydenhuollon yksikön toimesta.

EOAK 31.12.2021 Dnro 8453/2020



Asunnon muutostöitä koskevan hakemuksen käsittely ylittyi lainvastaisesti

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle vaikeavammaisen lapsensa hakemusasian käsittelyn pitkittymistä koskien. Kantelija ja hänen lapsensa asuivat kodissa, jossa kantelijan lapsi ei vammansa takia pystynyt mm. pesemään käsiään ja asunnossa oli näin ollen tarve asunnon muutostöille. Asunnon muutostöinä haettiin esimerkiksi pesutilojen ja asunnon sisäänkäynnin muutostöitä. Asunnon muutostöitä koskevan hakemuksen käsittely kesti kunnassa lähes viisi kuukautta, mikä ylitti vammaispalvelulaissa säädetyn kolmen kuukauden määräajan hakemuksen käsittelylle ja päätöksenteolle. Kunnan selvityksen mukaan viivästys johtui mm. siitä, että muutostöiden suunnittelu ja kartoitus vanhaan rakennukseen vaativat useiden eri ammattilaisten yhteistyötä.

Eduskunnan oikeusasiamies korosti, että vammaispalvelulaissa säädetty määräaika päätöksenteolle voidaan ylittää vain poikkeuksellisesti. Kunta ei ollut esittänyt hyväksyttäviä syitä määräajan ylittymiselle ja kunta oli menettänyt näin lainvastaisesti. Oikeusasiamies totesi myös, että mitä suurempi merkitys ratkaisulla on henkilön jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Oikeusasiamies kiinnitti kunnan huomiota hakemusten lainmukaiseen käsittelyyn ja hyvän hallinnon mukaiseen menettelyyn.

EOA 26.1.2021 Dnro 5511/2021

Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on henkilön jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä.

Kipupotilaiden hoidossa on havaittavissa epäkohtia Suomessa

Kantelijat yhdessä 913 muun henkilön kanssa arvostelivat kipupotilaiden saamaa hoitoa Suomessa. Kantelussa tuotiin esiin, että kipupotilaiden hoidossa on monenlaisia ongelmia mm. hoidon saatavuudessa, hoitoketjuissa ja lääkehoidossa. Kantelijat kokivat, että heidän oikeutensa saada yksilöllistä hoitoa toteutuu tällä hetkellä huonosti.

Apulaisoikeusasiamies hankki useita selvityksiä ja totesi niiden perusteella, että kipupotilaiden riittävien terveyspalvelujen toteutumisessa on havaittavissa epäkohtia. Erityisesti epäkohtia ilmeni riittävien resurssien, osaavan henkilöstön ja sujuvien hoitoketjujen toteutumisessa. Apulaisoikeusasiamies korosti sairaanhoitopiirien velvollisuutta varata riittävät voimavarat lakisääteisten tehtäviensä hoitamista varten ja hän myös esitti vakavan huolen osaavan henkilöstön riittämättömyydestä ja mahdollisuuksista turvata henkilöstön riittävyys tulevaisuudessa. Apulaisoikeusasiamies totesi, että hän tulee valvonnassaan seuraamaan kipupotilaiden oikeuksien toteutumista.

EOAK 29.12.2021 Dnro 8381/2020

Kaikille avoin ja maksuton **POTILASOIKEUSNEUVONTA**

Puh. 09 454 22 150 (mpm/pvm)
Avoinna maanantaisin klo 9–11 ja 13–15.

Neuvontaa potilaiden ja sosiaali-
palveluiden asiakkaiden oikeuksista.



Neuvontaa antaa
Kuluttajaliiton lakimies
(sote) Julia Lumijärvi.



Tiesitkö? Myös potilas- ja sosiaaliasiamiehet voivat kysyä palvelunumerosta
neuvoja potilas- ja sosiaali-oikeuden asioista oman työnsä tueksi.

SUDOKU

Aivot tarvitsevat sopivassa määrin aktiviteetteja ja pulmatehtävien ratkaisemisella voikin olla mahdollista edistää hyvää aivoterveystä! Lukijakyselymme perusteella suuri osa lukijoistamme pitää ristikoiden ja sudokujen ratkaisemisesta. Toimitus päätti jatkossakin lisätä näitä lehteen aina silloin tällöin.

			2	1		6		
1	9						4	
		7			9		1	
8		3			1			
9				3				4
			9			1		6
	2		7			3		
	1						2	7
		5		8	2			



	4					1		
		9			3			4
1			6				8	
	2			6				
		1		2		6		
				5			2	
	5				9			7
3			8			2		
		6					9	





LUKIJA- KYSELY

Me kysyimme – lukijat vastasivat

Potilas- ja asiakaslehti kysyi viime numerossa lukijoiden mielipiteitä lehdestä. Saimme runsaasti vastauksia ja haluamme kiittää jokaista kyselyyn vastannutta! Mielipiteenne on meille arvokas. Olemme jo tehneet muutamia muutoksia palautteen perusteella, kuten vahvistaneet lehdessä käytettyä tekstiä hieman tummemmaksi. Saimme myös hyviä ideoita tulevien juttujen aiheiksi. Tulemme poimimaan näitä tuleviin lehtiin.

Vastanneiden kesken arvottiin kolme lahjakorttia. Onni suosi tällä kertaa seuraavia henkilöitä: Leena Myllymäki, Lendu Tuominen ja Eeva Kataja. Onnittelet voittajille!

“Hyvä tietopaketti.”
– Lukijapalaute

Hyviä ideoita ja uusia juttutoiveita

Lukijapalautteessa toivottiin tietoa muun muassa soite-uudistuksen etenemisestä toivottiin tietoa. Tässä lehdessä on lyhyt ajankohtaiskatsaus uudistuksen etenemisestä ja tulemme tarkastelemaan aihetta myös jatkossa. Erilaisten terveyttä ja hyvinvointia koskevien henkilökohtaisten asiakirjojen sisällöstä ja

Vastaa ja voita!

Lukijakysely

Hyvä Potilas- ja asiakaslehden lukija! Tervetuloa osallistumaan lukijakyselyyn. Jokainen vastaus on meille tärkeä. Kehitämme lehden sisältöä vastausten perusteella.

Tee näin: Täytettyäsi kyselyn repäise keskiaukeama irti ja niittaa tai teippaa aukeaman sivut yhteen. Postita kysely. Postimaksu on maksettu puolestasi. Laita kysely postiin viimeistään 16.1.2022.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvomme 3 kappaletta 50 euron lahjakortteja päivittäistavarakauppaan. Arvonta suoritetaan 31.1.2022. Mikäli haluat osallistua lahjakorttien arvontaan, täytä yhteystietosi lomakkeelle. Käytämme yhteystietoja ainoastaan mahdollisesta voitosta ilmoittamiseen.

Arvannon säännöt: www.kuluttajaliitto.fi/arvonta. Arvannon säännöt saat halutessasi myös postitse.

Taustatiedot

Ikä

☐ 20 vuotta tai alle ☐ 61–80 vuotta

☐ 21–40 vuotta ☐ 81 vuotta tai yli

☐ 41–60 vuotta

Ammatti

☐ Opiskelija ☐ Yrittäjä

☐ Työtön ☐ Eläkeläinen

☐ Palkansaaja ☐ Muu

Asuinpaikka

☐ Uusimaa ☐ Itä-Suomi ☐ Länsi- ja Sisä-Suomi

☐ Etelä-Suomi ☐ Lounais-Suomi ☐ Pohjois-Suomi

Sukupuoli

☐ Nainen ☐ Mies ☐ Muu ☐ En halua sanoa

Olen potilas- tai sosiaaliamies

☐ Kyllä ☐ Ei

Olen Kuluttajaliiton jäsen

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

Kysymykset

1. Potilas- ja asiakaslehti on mielestäni hyödyllinen.

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

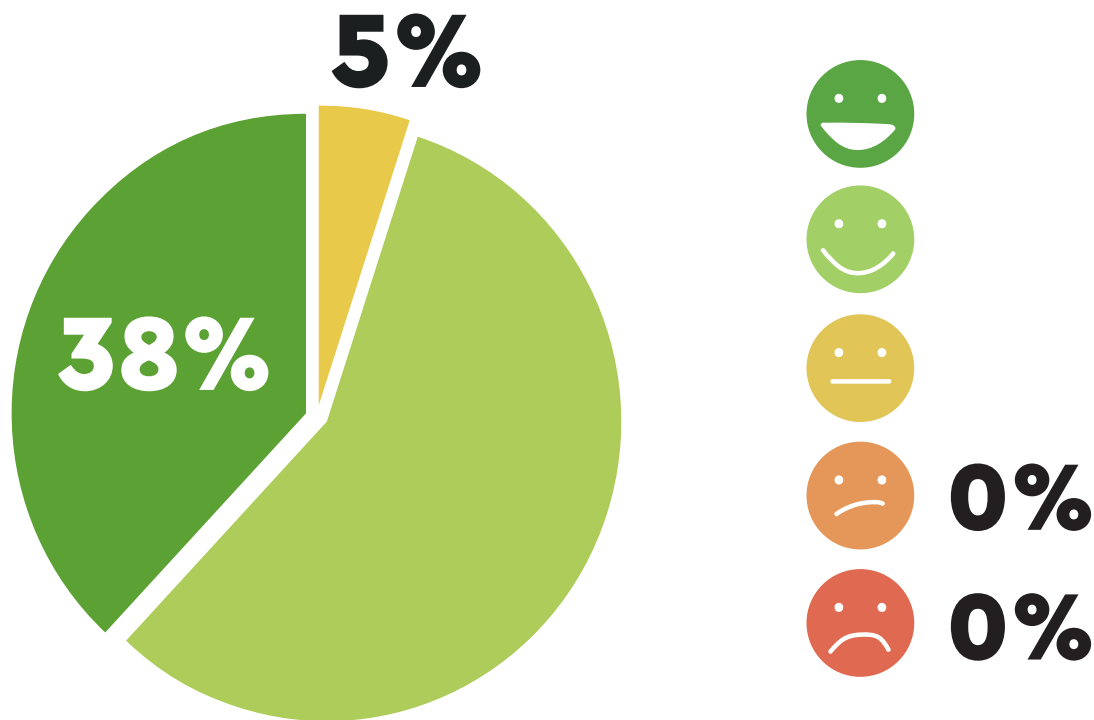
2. Potilas- ja asiakaslehdessä on mielestäni kiinnostavaa sisältöä.

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

www.kuluttajaliitto.fi 19

valmistelusta toivottiin tietoa. Tässä lehdessä esittelemme hoivatahdon ja ensi numerossa perehdymme edunvalvontavaltuutuksen tekemiseen.

Juttutoiveet olivat todella vaihtelevia, mutta monessa korostui konkreettisen, arjen toimissa auttavan tiedon tarve eri potilas- ja asiakasryhmien osalta. Muun muassa hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa ja hammashoidossa sekä potilaan oikeuden ovat tärkeitä läpileikkaavia teemoja läpi koko väestön.



Potilas- ja asiakaslehti sai lukijoilta pääosin hymyilevän vastaanoton. Vastaa- jia pyydettiin kertomaan tyy- tyväisyydestään lehteä kohtaan ympyröimällä hymiö, joka kuvasi omaa mielipidettä parhaiten. Kaikkein tyytymät- töimpiä hymiöitä ei ympyröity kertaakaan.

Lisäksi lainsäädäntöhankkeet sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien edistäminen kiinnosti lukijoi- ta. Potilas- ja asiakaslehti pyrkiikin pitämään lukijansa ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu juuri nyt kansallisessa päätöksenteossa!

Lukijat antoivat Potilas- ja asiakaslehdelle hyvää palautetta

Lukijat olivat yhtä mieltä siitä, että Potilas- ja asia- kaslehti on hyödyllinen. Melkein kaikki vastaajat ar- vioivat lehden sekä hyödylliseksi, että lehdeksi, josta löytyy kiinnostavaa sisältöä.

Potilaslehden tyypillinen lukija on eläkkeellä ole- va nainen. Lukijoiden asuinpaikka jakautui tasaisesti ympäri Suomen. Osa lukijoista työskentelee potilas- tai sosiaaliasiamiehenä.

Potilaslehdessä on ollut silloin tällöin ristikoita. Kyselyssä kysimme myös lukijoiden mielipidettä sii- tä, onko ristikko tai sudoku mukava piristys asiateks- tin lomassa. Lukijoiden mielipide jakautui ja puolet lukijoista toivoi ristikoita ja vajaa puolet ei. Toimitus päätyi siihen tulokseen, että ristikoita ja sudokuja on

“Sopivan pituinen, erittäin hyödyllinen lehti.”

- Lukijapalaute

edelleen lehdessä silloin tällöin. Pieni pätkäily tekee tunnetusti hyvää aivoille!

Myös tavallisten henkilöiden kertomukset omas- ta terveydestään kiinnostivat kolmasosaa lukijoista. Ruotsinkieliset ja selkokieliset artikkelit kiinnostivat neljäsosaa lukijoista. Selvästi eniten toivottiin asian- tuntija- ja tietoaartikkeleita ja myös oikeudelliset rat- kaisukäytännöt kiinnostivat lukijoita. Mielipidepals- ta ”Lukijalta” pidettiin tärkeänä tapana tuoda omia näkemyksiä ja kokemuksia kuuluviin.

Kiitos lukijoillemme! Pidetään yhdessä potilai- den ja asiakkaiden aseman edistäminen keskus- telussa.

Tietoa sosiaali- ja terveystalveluiden asiakasmaksujen alentamisesta

Asiakkaan maksukyky täytyy ottaa huomioon terveydenhuollon ja sosiaalihuollon maksuissa.

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakasmaksuja syntyy, kun käy esimerkiksi lääkärissä tai hammaslääkärissä.

Terveyshuollon ja sosiaalihuollon palvelut ovat perustalveluita, jotka kunnan täytyy järjestää asukkailleen.

Jos asiakkaan toimeentulo on vaarassa asiakasmaksun takia, asiakkaalta ei saa periä maksua tai maksun määrää täytyy pienentää. Toimeentulo tarkoittaa sitä, että ihmisellä riittää rahaa elämiseen.

Haluaisin saada alennusta asiakasmaksuista. Kuka voi neuvoa, miten haen alennusta?

Ota yhteyttä omaan kuntaasi, jos tarvitset apua. Jokaisessa kunnassa on ihminen, joka neuvoo, kuinka voit hakea alennusta asiakasmaksuun. Usein asiasta on myös tietoa kunnan verkkosivuilla.

Voit myös ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Hän voi kertoa, keneltä saat apua.

Miten haen alennusta asiakasmaksuun kunnalta?

Yleensä sinun täytyy hakea alennusta itse. Tee hakemus lomakkeella. Lomake löytyy usein kunnan verkkosivuilta. Lomakkeessa kysytään rahatilanteestasi, kuten tuloistasi ja omaisuudesta.

Jos rahani eivät riitä asiakasmaksuun, mihin otan ensin yhteyttä? Kelaan vai kuntaan?

Ota ensin yhteyttä kuntaan, jos rahasi eivät riitä asiakasmaksuun. Kunnan täytyy alentaa maksua. Kunta ei voi ohjata sinua Kelaan maksun takia.

Voit myös saada Kelan toimeentulotukea asiakasmaksuun. Maksun alentaminen on kuitenkin ensimmäinen keino.



Konsumentförbundets generalsekretare
Juha Beurling-Pomoell och hans konsult Darma.
Bild: Linda Lipponen.

VISSTE DU?

Du kan läsa tidigare Patient- och klienttidningarna på webbsidan www.potilaslehti.fi

Visste du redan om möjligheten till nedsättning av klientavgifter i social- och hälsovården?

Våren är på väg och snart är sommaren här. Solens värmande strålar känns sköna efter vintern, och som tur är kan vi redan träffa våra nära och kära lite mer fritt.

Många är ytterst medvetna om krigssituationen i Ukraina och detta i kombination med de utmaningar som coronan innebär kan lätt leda till att man känner sig nedstämd. Aktivt engagemang och sociala möten hjälper till att upprätthålla den mentala hälsan. Även om dessa teman kan du läsa i vår tidning.

Social- och hälsovårdsreformen framskrider, och vi har fått frågor om vad som pågår just nu. Vi bestämde oss för att göra en kort sammanställning om aktuella social- och hälsovårdsnyheter.

I detta nummer har vi koncentrerat oss även på klientavgifter för social- och hälsovårdstjänster. Klientavgifterna kan förorsaka bekymmer framför allt för låginkomsttagare. På mittuppslaget kan du läsa bland annat om möjligheterna till nedsättning av kli-

entavgifter och många andra frågor i anknytning till klientavgifter. Tänk på att du kan spara hela mittuppslaget för senare användning!

Jag vill ännu särskilt tacka alla som svarade på läsarenkäten i förra numret. Vi fick värdefull respons från er som vi kan använda för att utveckla vår tidning så att den bättre möter just era behov av information. Läs mer om läsarresponsen på sidorna 30–31. Kom ihåg att du kan skicka respons till oss när som helst, och vi välkomnar framför allt verksamhetspresentationer av mindre patientföreningar. Tveka inte att kontakta redaktionen.

Vi önskar våra läsare en glad och solig sommar!

Juha Beurling-Pomoell
Chefredaktör
Patient- och klienttidningen

Är vården individuell bara på papper?

Text: Julia Lumijärvi

Var och en av oss önskar att bli bemötta som individer när vi använder social- och hälsovårdstjänster. Vi vill bli hörda och att professionella inom social- och hälsovården planerar behandlingen utifrån våra individuella behov. Vi förutsätter att vi får full uppmärksamhet på mottagningsbesöken och att behandlingen inte genomförs som på löpande band. Uppfylls detta i verkligheten?

Individualiteten visar sig inte enbart i klienternas önskemål, eftersom lagen också förpliktar att ta hänsyn till klienternas individualitet på många olika sätt. Hänsyn till klienternas individualitet är kopplad till respekt för klientens självbestämmanderätt och personliga frihet.

På papper beaktas klientens individualitet väl...

Varje människa har rätt att bestämma över sig själv och varje människa är en värdefull, unik individ. I det viktigaste regelverket om patientens rättigheter, i patientlagen, fastställs att patientens individuella behov ska beaktas vid behandlingen och vid bemötandet. Skyldigheten att beakta klientens individualitet lyfts också fram i lagstiftningen inom socialvården, i klientlagen.

...men hur är det i praktiken

Trots de skyldigheter som lagen ställer blir klienten i verkligheten tyvärr inte alltid bemött som en individ. Även i rättspraxis finns flera exempel på när man inte lyckats ta hänsyn till klientens individuella situation så som lagstiftningen förutsätter. Till exempel i den högsta laglighetsövervakarens, riksdagens justitieombudsmans kanslis avgörande (EOAK/1587/2020) hade sjukvårdsdistriktet nekat en person och hennes man fertilitetsbehandling på grund av mannens cancersjukdom utan att ta hänsyn till parets individuella situation. Den högsta laglighetsövervakaren konstaterade att sjukvårdsdistriktet hade agerat felaktigt när det kategoriskt nekade paret fertilitetsbehandling endast utifrån den andra par-

tens cancerbehandling. Bakom neket fanns sjukvårdsdistriktens kategoriska anvisningar om till vem fertilitetsbehandling inte får beviljas.

Den högsta laglighetsövervakaren konstaterade i sitt avgörande så här: *I Justitieombudsmannens laglighetsövervakning har man vedertaget ansett att man genom riktlinjer för ordnande av hälsovårdstjänster kan harmonisera tillämpningspraxisen, och de har på så sätt en viktig betydelse för ökad jämlikhet i vården. Därför är utgångspunkten att de är nödvändiga och motiverade. Riktlinjerna kan dock endast komplettera lagstiftningen och de kan inte användas för att begränsa eller neka rätten till de rättigheter som lagen garanterar. Om riktlinjerna inte lämnar utrymme för beaktande av tjänsteanvändarens individuella behov strider riktlinjerna mot lagen.*

Individualitet utanför mottagningen – ned-sättning av klientavgifter som ett exempel

Individualiteten visar sig i social- och hälsovården även utanför mottagningarna. Ett bra exempel på detta är kopplat till klientens ekonomiska rättigheter. För flera social- och hälsovårdstjänster debiteras en klientavgift men låginkomsttagare skyddas mot klientavgifter genom klientavgiftslagen. Enligt 11 § i klientavgiftslagen har klienten rätt att ansöka om nedsänkning av klientavgiften hos kommunen om avgiften äventyrar klientens försörjning.

Det finns dock vissa risker med klientavgiftslagen som behandlas närmare i en annan artikel i denna tidning. En av dessa utmaningar är förknippad med att klientavgiftslagen inte fastställer tydligt de krite-

rier som kommunen ska utgå ifrån när den granskar hur klientens försörjning äventyras. I förarbetet för klientavgiftslagen konstateras att klientens situation ska bedömas individuellt genom övergripande övervägande och att några tydliga kriterier för när försörjningen äventyras inte kan fastställas. Den öppna formuleringen i lagstiftningen har skapat utmaningar i kommunerna. I kommunerna har man övervägt vilka som är kriterierna för när klientens försörjning äventyras och hur kommunerna borde bedöma risken för att klientens försörjning äventyras.

Man kan konstatera att när det inte finns några tydliga kriterier för bedömning av kundens situation spelar varje enskild person eller instans som behandlar nedsättningen av klientavgiften en viktig roll och vikten av medarbetarens individuella bedömning ökar. Man kan också fundera på om den otydliga lagstiftningen är en bidragande faktor till att flera kommuner idag kräver orimligt mycket information av klienterna för nedsättning av klientavgiften. I en kommun måste klienten redogöra kommunen till och med för sin partners bilmodell för att bli beviljad nedsättning av klientavgiften. Innebär kraven på individuell bedömning av situationen med andra ord i vissa lägen egentligen en ökad arbetsmängd för klienterna?

Klienten som föremål för individuell bedömning

Individuell bedömning är ett tveeggat svärd. En av de viktigaste principerna för hälsovården är att bedöma

klientens individuella situation. Hela läkarvetenskapen baserar sig på att klientens fysiska och psykiska funktionsförmåga och avvikelser i den bedöms individuellt. Å andra sidan innebär individuell bedömning utmaningar. När den individuella bedömningen läggs på en enda medarbetare inom social- och hälsovården betonas den individuella medarbetarens utbildning. När medarbetaren genomför individuell bedömning ska medarbetaren därför vara medveten om att det handlar om individuell bedömning och identifiera klientens individuella behov av behandling, hjälp och vård.

Om den individuella bedömningen leder till ett dåligt resultat för klienten är klienten ofta ensam i sin kamp mot individuell bedömning. Om klienten till exempel har skickat en blankett för nedsättning av klientavgiften till kommunen och kommunens tjänsteinnehavare har genom en individuell bedömning fattat ett icke-önskat beslut, har klienten svårt att argumentera mot kommunens beslut om kriterierna är otydliga. "Situationen bedömdes individuellt" räcker inte som ett argument för avslag ur klientens perspektiv.

Klientens rättsskydd förutsätter att även individuellt bedömda beslut motiveras så att klienten enkelt kan bedöma motiveringarna. Det går inte att bedöma på löpande band framför allt i situationer där klienten har en mer sällsynt sjukdom eller livssituation. Alla klienter förtjänar att få individuell vård och jämlikt bemötande vid bedömning av individualitet – nu och i framtiden.



Jurist vid Konsumentförbundet rf
och specialist på hälso- och sjukvård
Julia Lumijärvi. Bild: Linda Lipponen.

Var och en av oss önskar att bli bemötta som individer när vi använder social- och hälsovårdstjänster.



Mielipide-
kirjoitus

Hyvä vai halpa? – Potilaan ja lääkärin oikeus on saada ammattitulkki

Yhteisen kielen puuttuessa asioiden hoitamiseen tarvitaan tulkkia. Esimerkiksi potilaslaki takaa oikeuden tulkkiin, jos yhteistä kieltä ei ole. Tulkkia tarvitaan arkipäiväisissä asioissa, kuten lääkärin tai terveydenhoitajan vastaanotolla, neuvoloissa tai sosiaali- ja mielenterveyspalveluissa. Kun ammattitulkki välittää viestin, parannetaan ihmisten yhdenvertaisuutta ja palveluiden saavutettavuutta. Silloin voidaan luottaa, että kaikkien osapuolten oikeusturva toteutuu ja että asiat saadaan kerralla hoidettua kuntoon.

Asioimistulkkien ammattiasemaa ei tunnisteta laissa eikä viranomaisia veloiteta käyttämään koulutettuja ammattitulkkeja. Siksi tulkkausalalle on helppoa tulla kokeilemaan oman kielitaitonsa riittävyttä, jopa ilman koulutusta, minkä esimerkiksi maahanmuuttovirasto koki karvaasti edellisen pakolaiskriisin aikaan. Niinpä jos tulkin pätevyyttä ja osaamista ei varmisteta hankintavaiheessa, viranomaiset oikeusasteita myöden saattavat päätyä työskentelemään epäpätevän, suorastaan osaamattoman tulkin kanssa.

Taitamaton tulkkauksen voi vaarantaa esimerkiksi potilasturvallisuuden. Siksi tulkkauksen laatuun on syytä kiinnittää huomiota myös kriisissä. Vaikka etenkin ukrainan kielen tulkeista on juuri nyt kova pula, ei pidä sortua ajattelemaan, että kuka tahansa kieltä osaava kävisi tulkista missä vain. Tulkin työ on vaativa ammatti. Se ei ole vain kielitaitoa, vaan työssä keskeistä on tulkkaustekninen osaaminen ja ammattietiikan sisäistäminen. Tulkin on hallittava vieras kieli, sen kulttuuri ja yhteiskunta sekä suomi tai ruotsi, tiedettävä, miten suomalainen yhteiskuntamme toimii ja tunnettava viranomaisprosessimme. Terveydenhuollossa tulkillä on tärkeä rooli potilasturvallisuuden mahdollistajana. On potilaan kannalta tärkeää, että tulkki erottaa vaikkapa diagnoosin tutkimuksesta ja kystan syövästä.

On sekä potilaan että sote-henkilöstön oikeus saada käyttää ammattitulkkia viestinnässään. Itse viestintätilanteessa tulkin käyttäjien on lähes mahdotonta arvioida, oliko tulkki pätevä. Siksi tulkkaukspalveluiden hankinnassa pitää kiinnittää huomiota tulkkaukspalvelun laatuun ja että tulkit ovat koulutettuja ammattitulkkeja. Vanha totuus pätee tässäkin: halvalla ei saa hyvää. Halpa hinta voi osoittautua hyvin kalliiksi, kun sattuneita virheitä korjataan jälkikäteen.

Hanna Gorschnik, toiminnanjohtaja, Kieliasiantuntijat ry.

Jenni Kaven, va. toiminnanjohtaja, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry.

Maarit Nieminen, FM, rekisteröity oikeustulkki (ROT), mielenterveystulkki, asioimistulkki

**Mielipide-
kirjoitus**


Unohtuiko sosiaalipalvelut Pohjanmaan alueella?

Valtahallinnon päätöksellä alettiin rakentaa hyvinvointialueita tavoitteena, että turvataan yhdenmukaiset sosiaali- ja terveyspalvelut koko maahan 1.1.2023 alkaen.

Vaasan keskussairaalan (VKS) aloitteesta aloitettiin vuonna 2018 hyvinvointikuntayhtymän (HYKY) valmistelu 13 Pohjanmaan kunnan kanssa. Valmistelu ja tarvittava päätöksenteko keskitettiin keskussairaalan valtuustolle ja hallitukselle. Pohjanmaalla kiirehdittiin kuntatyöntekijöiden ja palveluiden siirtymistä 1.1.2022 vaikka tiedostettiin, ettei organisaatio ole valmis. Pohjanmaan 13 kuntaa aloitti 1.1.2022 hyvinvointikuntayhtymänä ja 1.1.2023 aloitetaan hyvinvointialueena. Siirto HYKY-organisaatioon on ollut haasteellista.

Keskitetty päätöksenteko ja valmistelu aiheutti sosiaalipalveluiden jäämisen lapsipuolen osaan. Puutteellisesti valmistellun ja aikataulutetun prosessin jalkautumisen myötä huomattiin heti vuoden vaihtuessa vakavia ongelmia muun muassa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä ja kuntatyöntekijöiden henkilöstöhallinnossa.

Työntekijöiden psyykkinen kuormitus on ollut valtavaa. Ajettiin seinää päin ja resursseja hukattiin prosessiin, jonka valuvirheet olisi voitu välttää jo suunnitteluvaiheessa. Valmistelussa ei riittänyt ymmärrystä sille, että sosiaalipalveluiden lainsäädäntö eroaa terveydenhuollon vastaavasta. Organisaatiota alettiin rakentaa ylimmästä johdosta alaspäin. Mielestäni ensin olisi pitänyt hahmottaa kokonaisuus ja kartoittaa lainsäädäntö, henkilöstö ja asiakasmäärät sekä toiminnassa olevat toimijat. Lisäksi olisi jo alkuvaiheessa pitänyt selvittää, mitkä tehtävät jäävät kuntien vastuulle ja mitkä siirtyvät hyvinvointialueelle.

Muutosta valmisteltiin keskussairaalan näkökulmasta terveyspalvelut edellä. Olen ymmärtänyt, että valmistelujen aikana ei käyty keskusteluja palvelujen tuottajien tai sosiaalihuollon perustyöntekijöiden ja heidän esimiestensä kanssa. Pyramiditkin on rakennettu alhaalta ylöspäin ja ne kestää. Keskussairaalan valtuusto ja hallitus toimivat operatiivisina päätöksentekijöinä vuoden loppuun ja aluevaaleissa valituilla valtuutetuilla ja hallituksen jäsenillä on meneillään perehdytysvaihe ja he jatkavat organisaation kehittämistä.

Miksi sosiaalipalvelujen ammattilaisia ei kuultu, kun uutta organisaatiota rakennettiin? Sosiaalialan ammattilaiset ovat työn sisällön, toimintatapojen ja uudistustarpeiden asiantuntijoita. Toivon kaikille jaksamista ja yhdessä tekemisen meininkiä.

Ritva Heiman
sosiaalityön johtaja, eläkeläinen



Kuva: Freepik

Potilasyhdistyksiä

De Sjukas Väl rf

Ordf. Birgitta Geust
tfn. 040 5119728
geustbirgitta@gmail.com
www.desjukasval.fi

Eturauhassyöpäpotilaiden tuki ry ERSY

Eturauhassyöpäpotilaiden tuki ry ERSY
Svinhufvudintie 2 C, 00570 Helsinki
Puh. 09 711 050
Tukipuhelin 040 828 0000
toimisto.ersy@kolumbus.fi
www.psa.fi
Pj. Keijo Vanhala , p. 0400 972 081
vanhala.keijo@kolumbus.fi

Immuunipuutospotilaiden yhdistys ry

Puheenjohtaja: Pirkko Grahni
puh 050 603 591 tai 050 530 7210,
email: pjimppu@gmail.com
Vertaistuki: Maarit Niittykoski
puh. 050 354 5650
email: vertaistuki@imppu.fi
www.imppu.fi

ITP Suomi ry

Pj. Heli Lastikka, p. 050 356 9950
itpsuomi@gmail.com
www.itpsuomi.fi

Suomen Inkon ry

Pj. Kyllikki Koistinen, p. 050 592 3610
kyllikki.koistinen@elisanet.fi
www.suomeninkon.fi

Suomen Amyloidoosiyhdistys ry

samy@suomenamyloidoosiyhdistys.fi
www.suomenamyloidoosiyhdistys.fi
puh. 045 877 4411 (tiistaisin klo 18–20)
Pj. Mira Berglund-Fitzpatrick, p. 050 5346351

Sähköherkät ry

Uudenmaantie 30 A 4, 04410 Järvenpää
Pj. Erja Tamminen, p. 09 291 8696
erja.tamminen@sahkoailmassa.fi
www.sahkoherkat.fi

Trasek ry

c/o Sateenkaariperheet ry
Hämeentie 29, 00500 Helsinki
Yhteydenotot: Timja Shemeikka, timja@trasek.fi
www.trasek.fi

**Haluatko oman yhdistyksesi
yhteystiedot tälle sivulle? Ota
yhteyttä toimitukseen, s. 2.**

Terveysalan yhteystietoja

Aluehallintovirastot www.avi.fi

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Puhelinvaihte 0295 016000

Itä-Suomen aluehallintovirasto

Puhelinvaihte 0295 016800

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

Puhelinvaihte 0295 018000

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Puhelinvaihte 0295 018450

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Puhelinvaihte 0295 017500

Lapin aluehallintovirasto

Puhelinvaihte 0295 017300

Ahvenanmaan valtionvirasto

Puhelinvaihte 018 635 270

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia (EOA)

Puhelinvaihte (09) 4321

FIMEA

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus

Puhelinvaihte 029 522 3341

www.fimea.fi

Liikenne- ja potilasvahinkolautakunta (LIIPO)

puh. 010 198 200

www.liipo.fi

Potilasvakuutuskeskus (Pvk)

Itämerenkatu 11–13, 00180 Helsinki

puh. 040 450 4590

www.pvk.fi

Suomen Keskinäinen

Lääkevahinkovakuutusyhtiö

puh. 010 219 5712, www.laakevahinko.fi

Sosiaali- ja terveysministeriö

puh. 0295 16001, Meritullinkatu 8, 00170 Helsinki

www.stm.fi

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry

puh. (09) 454 2210, Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki

www.kuluttajaliitto.fi

Suomen Potilasasiamiehet ry

pj. Hanna Sykkö

hanna.sykkko@tyks.fi

puh. 050 4300 670

Suomen Punainen Risti

puh. 020 701 2000

www.punainenristi.fi

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL)

puh. 029 524 6000, PL 30, 00271 Helsinki

www.thl.fi

VALVIRA

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Puhelinvaihte 0295 209 111

PL 210, 00531 Helsinki

www.valvira.fi

Tietosuoja- ja valtuutetun toimisto

Puhelinvaihte 0295 666 700

PL 315, 00181 Helsinki

Tilastokeskus

Puhelinvaihte 029 551 1000

www.tilastokeskus.fi

Hyvää kesää!

toivottaa Potilas- ja asiakaslehden julkaisija Kuluttajaliitto.

**Vuonna 2022 Potilas- ja asiakaslehti ilmestyy kahdesti
vuodessa. Seuraava lehti julkaistaan ennen joulua.**



**Auta meitä kehittämään Potilas- ja asiakaslehteä!
Anna palautetta: info@kuluttajaliitto.fi tai puh. 09 454 2210 (mpm/pvm)**

Osoitteeseen info@kuluttajaliitto.fi voi lähettää:

- » tietoja oman potilasyhdistyksen ajankohtaisesta toiminnasta
- » oman potilasyhdistyksen yhteystietojen lisäämispyynnöt ja tietojen muutokset
- » juttuvinkkejä
- » mielipidekirjoituksia "Lukijoilta"-palstalle
- » tilaajatietojen muutokset

www.kuluttajaliitto.fi

Kuva: Freepik