

# Ota kantaa - Mitä toivoisit asiakkaan valinnanvapaudelta sosiaali- ja terveyspalveluissa?



Yhteenveto kyselyyn annetuista vastauksista



# Otakantaa-kysely

- STM toteutti 21.3. - 21.4.2016 välisenä aikana Otakantaa.fi-kyselyn, jolla tiedusteltiin kansalaisten näkemyksiä asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveyspalveluissa
- Hallituksen linjauksen mukaan Suomessa toteutetaan valinnanvapaussäädäntö, jonka perusteella asiakas voi valita palvelut julkiselta, yksityiseltä tai kolmannen sektorin toimijalta
- Selvityshenkilötyöryhmän (Pj. Mats Brommels) väliraportti valinnanvapaudesta julkaistiin 15.3. ja kyselyssä pyydettiin ottamaan kantaa myös väliraportin ehdotuksiin.

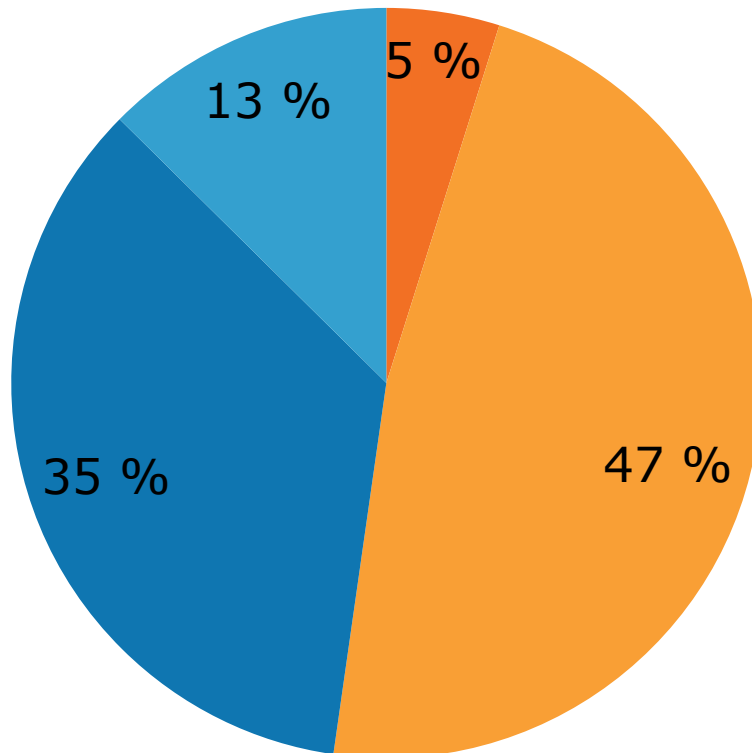


# Otakantaa-kysely

- Kysely toteutettiin nimettömänä
- Yhteensä 839 vastaajaa
- Tässä raportissa esitellään yhteenveto vastausten keskeisestä sisällöstä sekä keskeisiä jakaumatietoja vastaajista



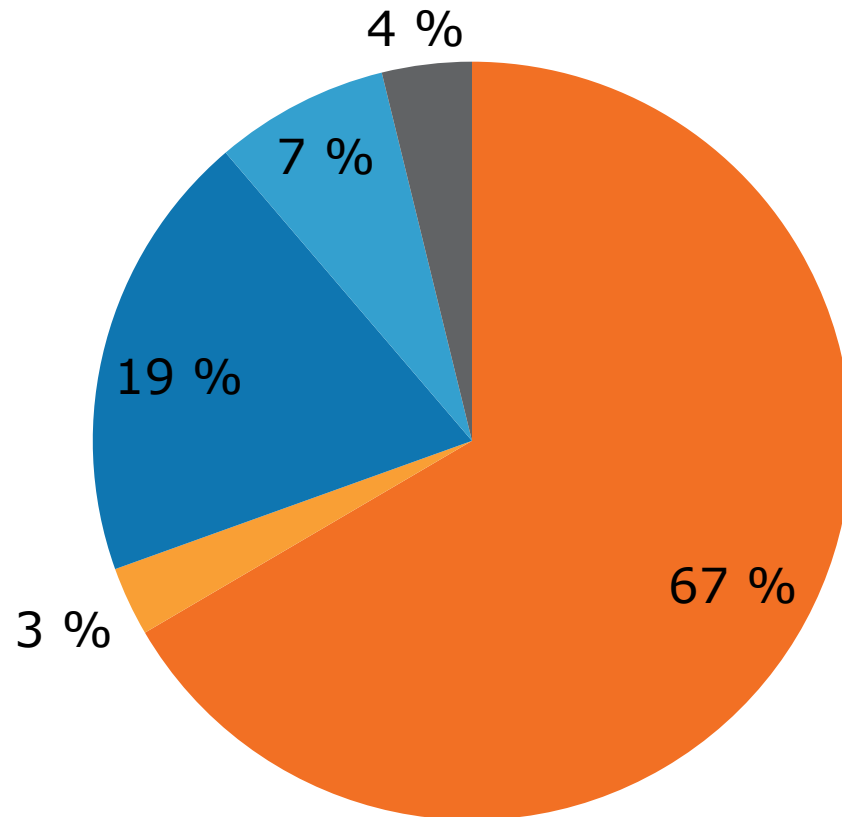
# Kysymys 1: vastaajien ikäjakauma (n=839)



- 15-25 vuotta, n=41
- 26-50 vuotta, n=399
- 51-64 vuotta, n=296
- 65 vuotta tai yli, n=106

# Kysymys 2: vastaaja on

(valitse näkökulma josta vastaat kyselyyn, n=839):



- Palveluiden käyttäjä, n=609
- Poliittinen päättäjä, n=27
- Sosiaali- ja terveysalan työntekijä, n=176
- Sosiaali- ja terveysalan esimies tai johtaja, n=68
- Muu, n=35

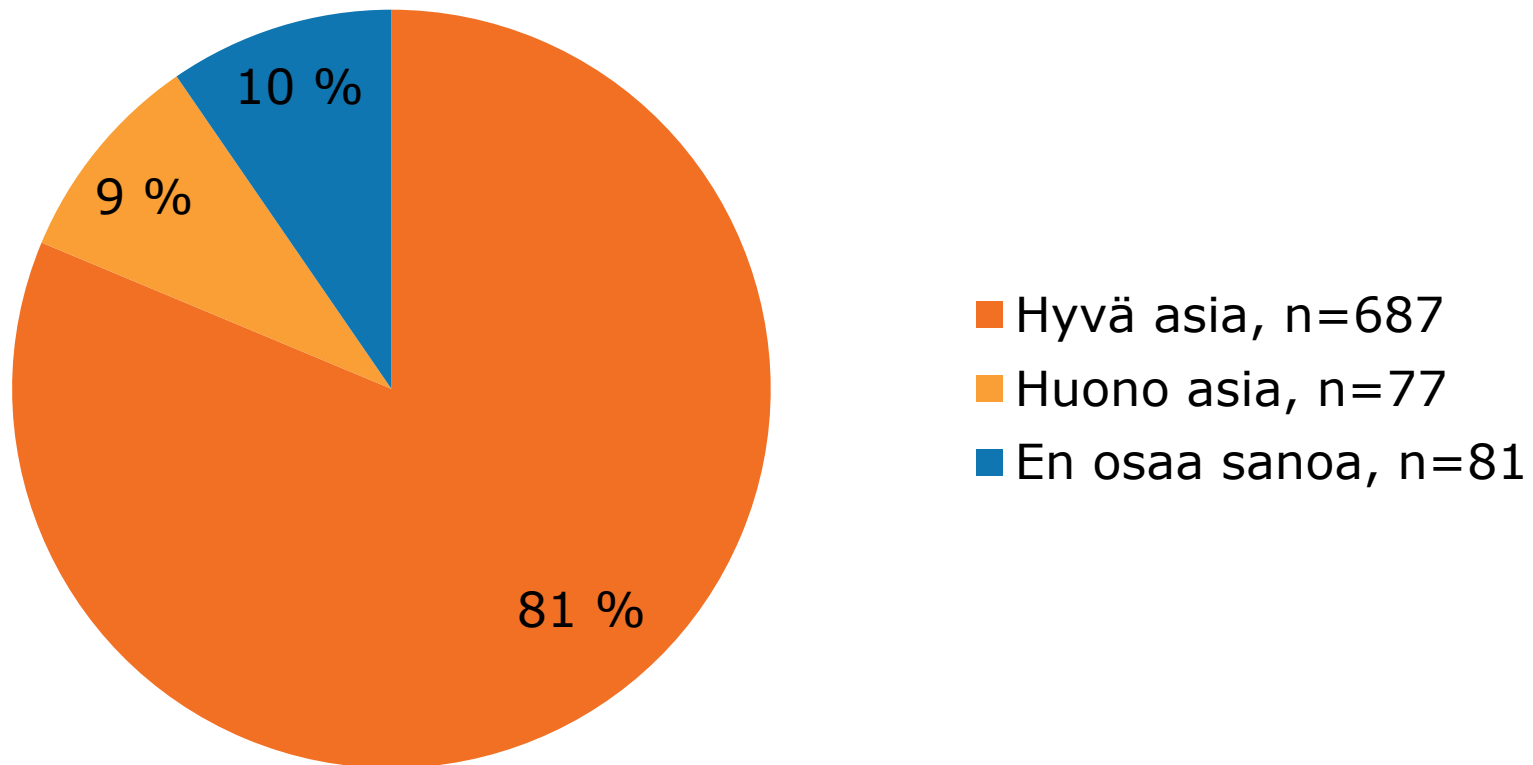


# Vastaajat

- Valtaosa vastaajista (72 %) työikäisiä
- 13 prosenttia vastaajista 65-vuotiaita tai iäkkäämpiä
- Vastaajista 67 prosenttia on sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjiä
- Vastaajista 26 prosenttia on sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä, esimiehiä tai johtajia.



# Kysymys 3: Mitä mieltä olet siitä, että asiakas saisi itse valita, kenen tarjoamia palveluja käyttää?

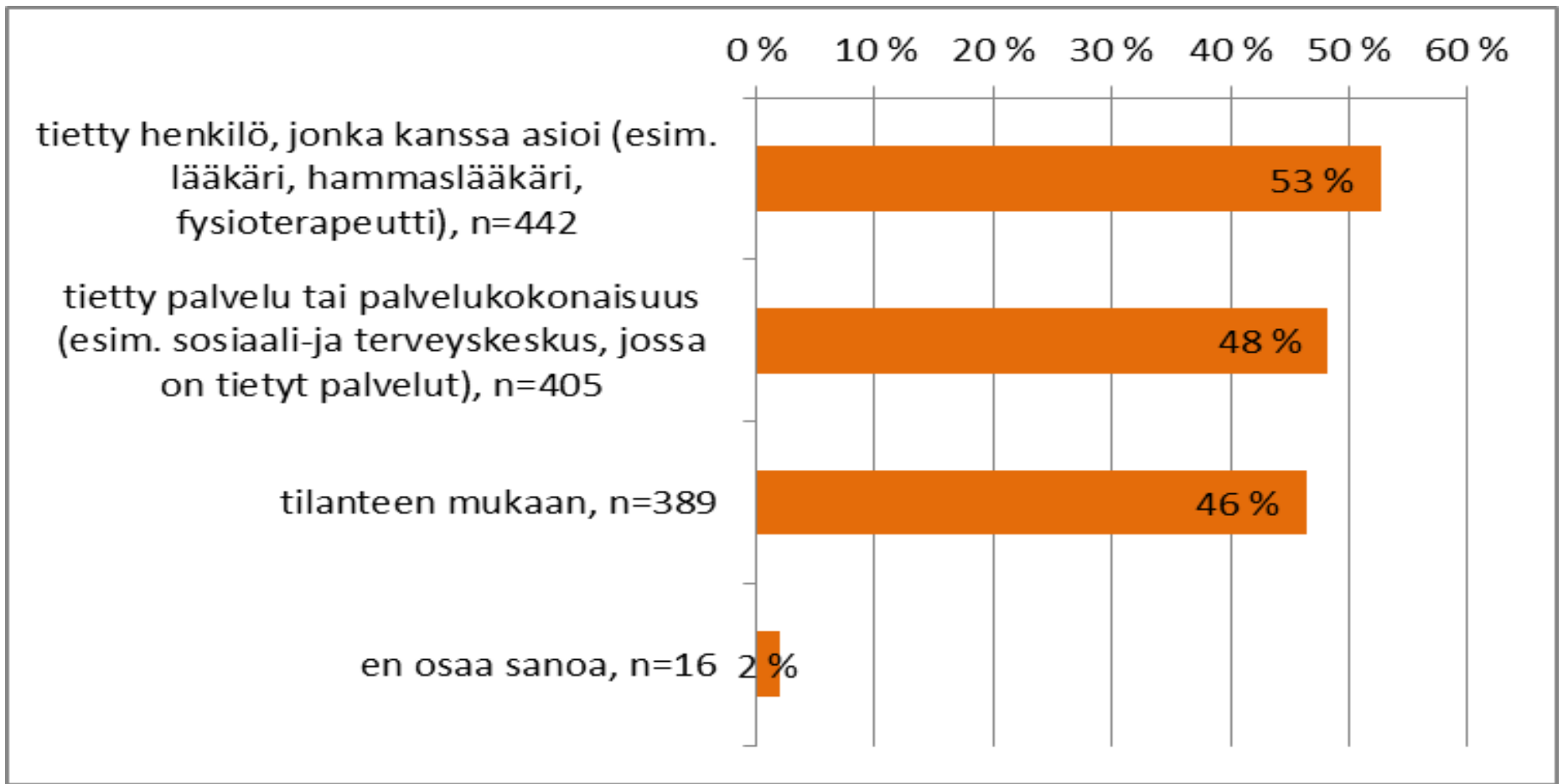


# Kysymys 3: Mitä mieltä olet siitä, että asiakas saisi itse valita, kenen tarjoamia palveluja käyttää?

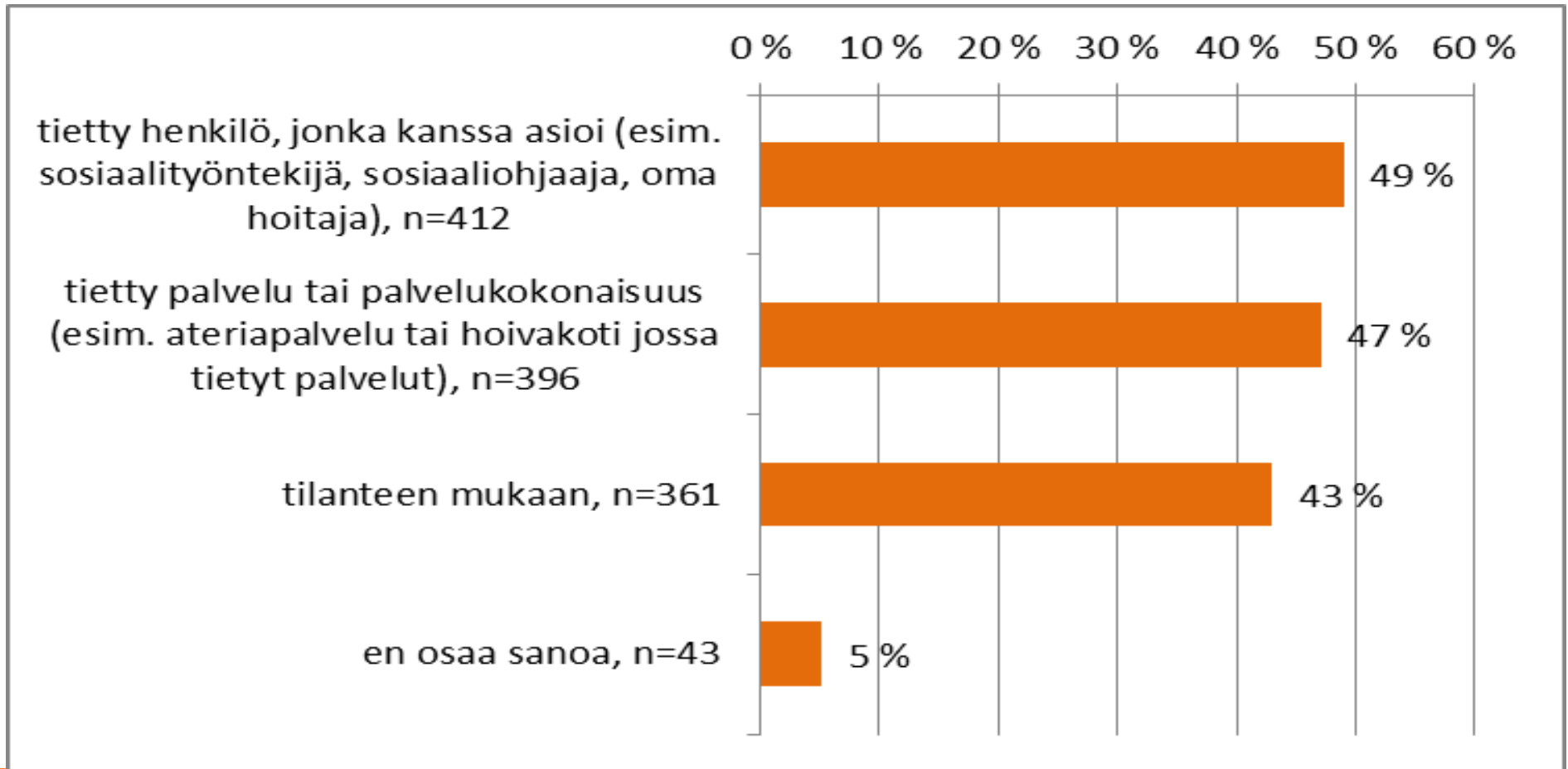
- Valtaosa vastaajista, 81 prosenttia, pitää hyvänä asiana sitä, että asiakas saisi itse valita, kenen tarjoamia palveluita käyttää
- 9 prosenttia pitää palveluntarjoajan valintaa huonona asiana ja 10 prosenttia vastaajista ei osaa ottaa asiaan kantaa



## Kysymys 4: Tulisiko asiakkaalla olla oikeus valita terveydenhuollossa (*valitse yksi tai useampi vaihtoehto*), % vastaajista:



# Kysymys 5: Tulisiko asiakkaalla olla oikeus valita sosiaalihuollossa (valitse yksi tai useampi vaihtoehto), % vastaajista:

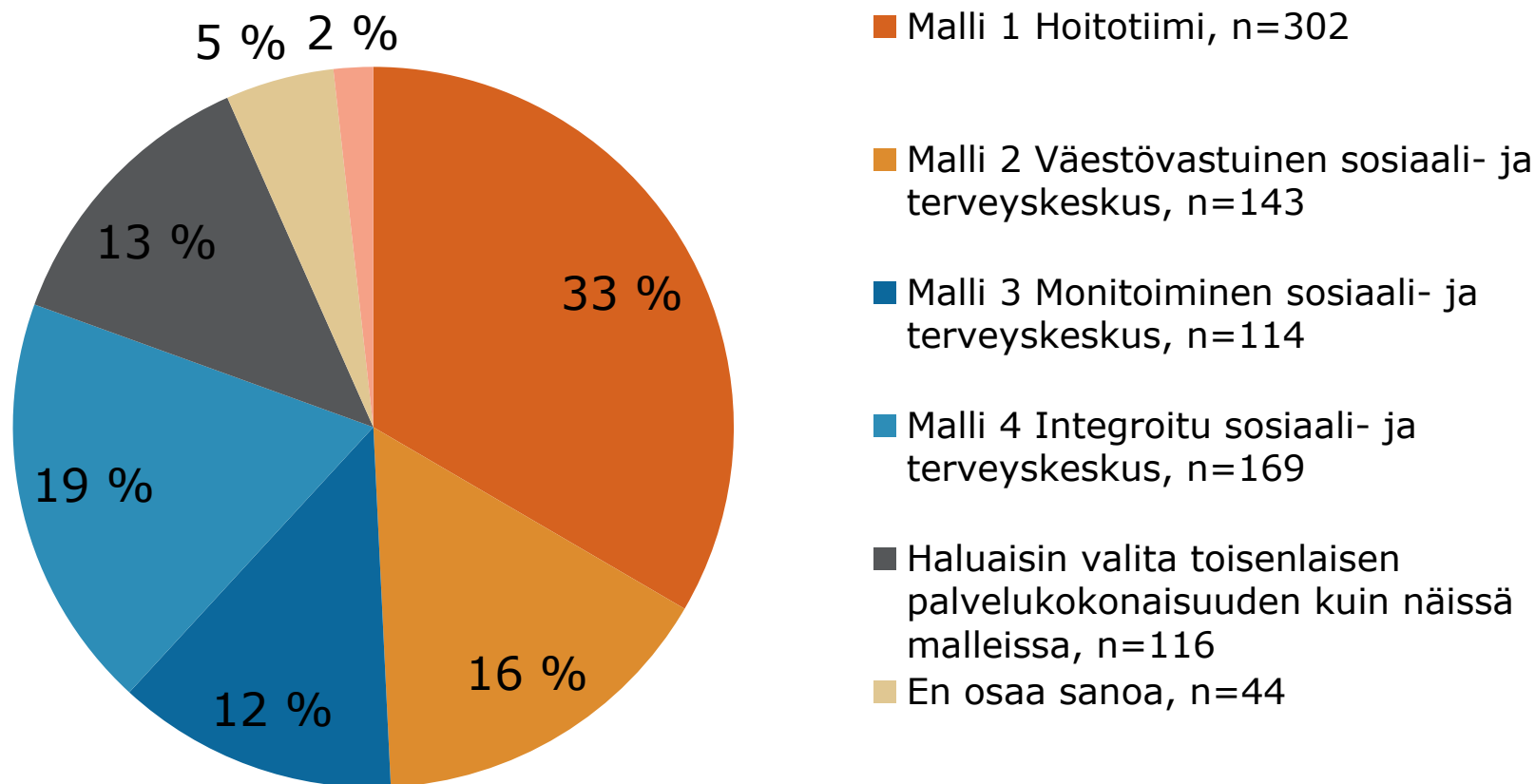


## Kysymykset 4 ja 5:

- Hieman yli puolet vastaajista (53 %) on sitä mieltä, että terveydenhuollossa tulisi voida valita henkilö, jonka kanssa asioidaan
- Vajaa puolet (48 %) on sitä mieltä, että terveydenhuollossa tulisi voida valita tietty palvelu tai palvelukokonaisuus
- Sosiaalihuollossa vajaa puolet (49 %) haluaisi valita henkilön, jonka kanssa asioidaan sekä palvelun tai palvelukokonaisuuden (47 %)
- Lähes puolet vastaajista toivoo valinnanvapauden määräytyvän tilanteen mukaan.



Kysymys 6: Selvityshenkilöryhmä on laatinut neljä vaihtoehtoista valinnanvapauden mallia. Kuinka laajaa valinnanvapautta toivoisit? Mallissa 1 on laajin valinnanvapaus ja mallissa 4 suppein.

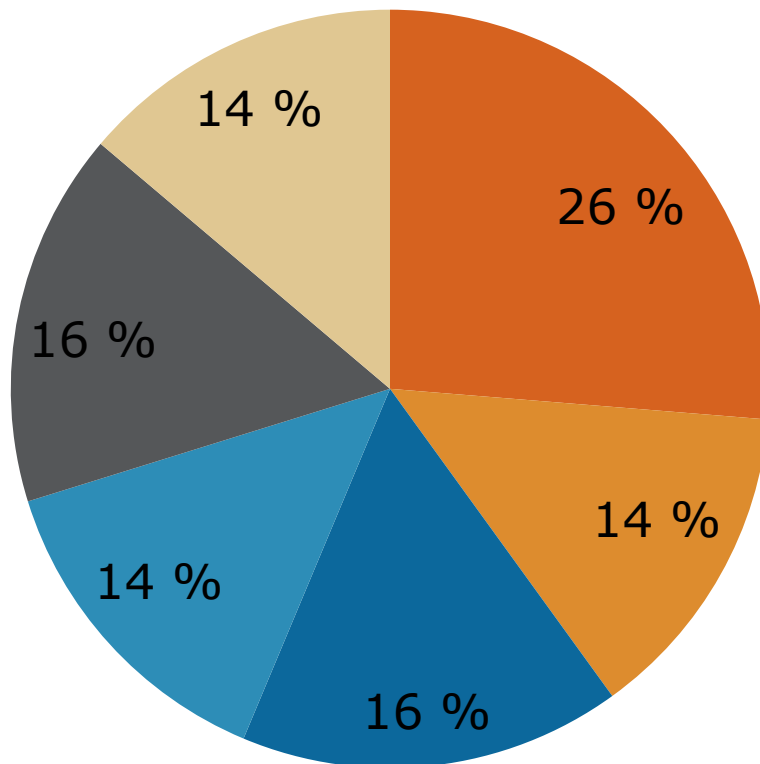


Kysymys 6: Selvityshenkilöryhmä on laatinut neljä vaihtoehtoista valinnanvapauden mallia. Kuinka laajaa valinnanvapautta toivoisit? Mallissa 1 on laajin valinnanvapaus ja mallissa 4 suppein.

- Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa selvityshenkilöiden väliraporttiin. Vastaajat kannattivat eniten (33 % vastaajista) väliraportin mallia 1, jossa asiakas valitsee haluamastaan toimipaikasta hoitotiimin (lääkäri, hoitaja, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä)
- Muita vaihtoehtoja kannatettiin likimain yhtä paljon
- 13 prosenttia vastaajista haluaisi valita toisenlaisen palvelukokonaisuuden kuin selvityshenkilöiden väliraportissa on esitetty.



# Kysymys 7: Millaista tukea asiakkaan tulisi saada valinnan tekemiseksi?



- Tietoa palvelun tarjoajista internetissä (palveluvalikoima, viralliset laatuarvioinnit), n=704
- Tietoa palvelun tarjoajista painetussa muodossa (esim. esite), n=368
- Tietoa muiden asiakkaiden palvelukokemuksista (julkinen nettipalaute), n=436
- Puhelinneuvonta, n=372
- Verkkoneuvonta (sähköposti, chat), n=428
- Henkilökohtainen palveluohjaaja, n=370

# Kysymys 7: Millaista tukea asiakkaan tulisi saada valinnan tekemiseksi?

- Neljännes vastaajista (26 %) kaipaa tietoa palvelun tarjoajista internetissä
- Muita vaihtoehtoja (tietoa painetussa muodossa, tietoa muiden kokemuksista, puhelinneuvonta, verkkoneuvonta, henkilökohtainen palveluohjaaja) annettavan tuen muodoksi ehdotettiin likimain yhtä paljon
- Kaikenlaisia tuki- ja informaatiomuotoja pidetään siis tärkeinä



## Kysymys 7: Millaista tukea asiakkaan tulisi saada valinnan tekemiseksi?

- Muuta tukea, mitä?

- Avovastauksissa vastaajat nostivat useimmin esiin henkilökohtaisen avun, asiantuntijatuen sekä palveluneuvonnan kaltaisia, henkilökohtaisen asiantuntijaneuvonnan muotoja. Henkilökohtaista tukea pidetään tärkeänä onnistuneen valinnan tekemiseksi
- Henkilökohtainen neuvonta ja päätöksenteon tuki nähdään tärkeäksi erityisesti niille palvelunkäyttäjille, joiden päätöksentekokyky saattaa olla heikentynyt.





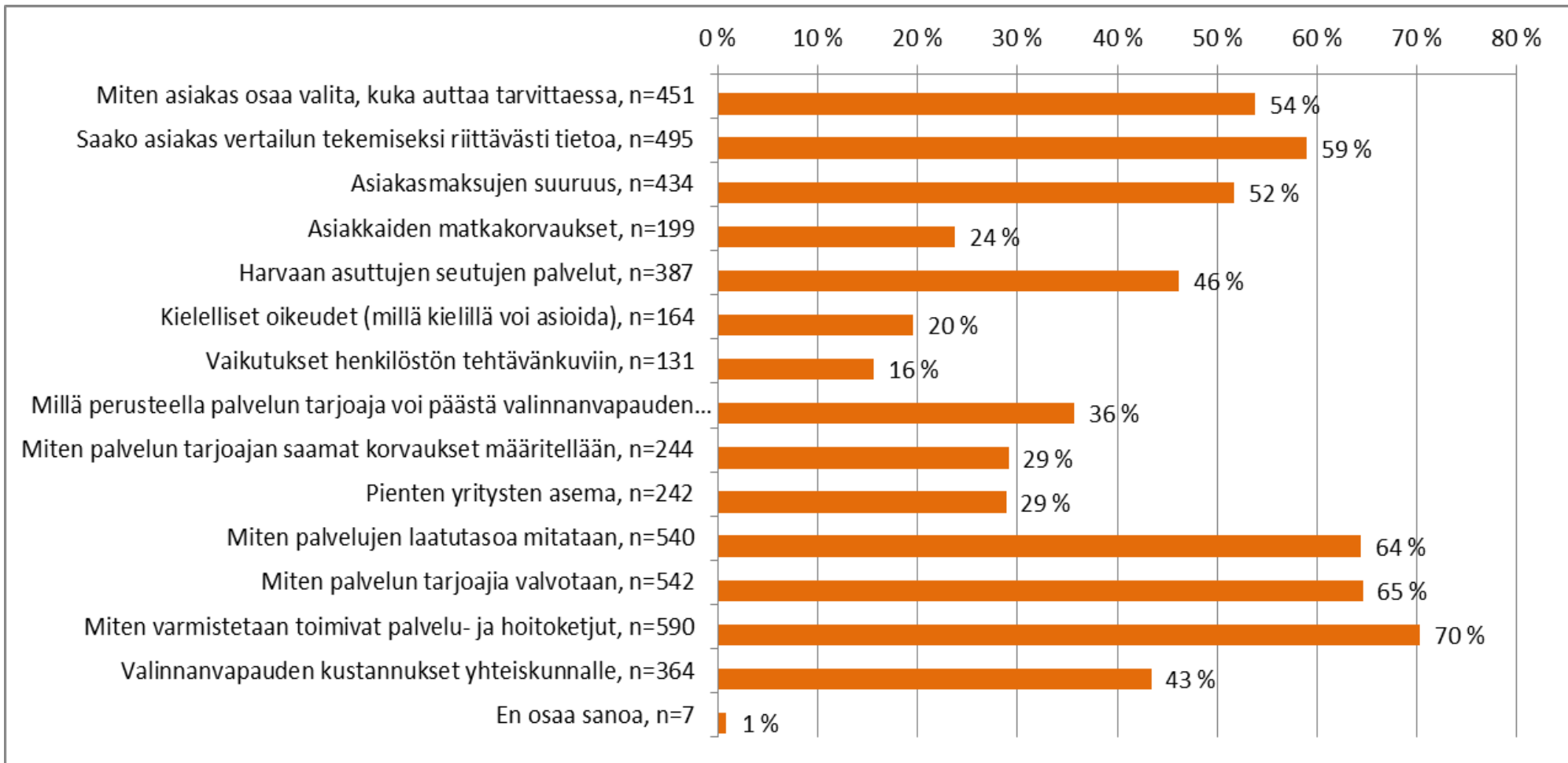
## Kysymys 7: Millaista tukea asiakkaan tulisi saada valinnan tekemiseksi?

### - Muuta tukea, mitä?

- Palveluista halutaan monipuolisesti tietoa. Tietoa halutaan erityisesti palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteuttamistavasta. Mahdollisuutta vertailla tuottajien laatu- tai palautetietoja pidetään tärkeänä. Tietoa toivotaan olevan saatavilla myös selkokielellä
- Vastaajat toivat esiin runsaasti erilaisia huolia tai yleistä palautetta valinnanvapausmallista. Esiin nousevia teemoja olivat mm. huoli kokonaisuuden hallinnasta sekä siitä, miten asiakas voi saada tietoa eri palveluista.



## Kysymys 8: Mitä näkökohtia pidät erityisen tärkeänä asiakkaan valinnanvapauden laajentamisessa? (vastaa yksi tai useampi vaihtoehto), % vastaajista



## Kysymys 8: Mitä näkökohtia pidät erityisen tärkeänä asiakkaan valinnanvapauden laajentamisessa? (*vastaa yksi tai useampi vaihtoehto*),% vastaajista

- Tärkeimpänä näkökohtana pidettiin toimivien palvelu- ja hoitoketjujen varmistamista, jonka vastasi peräti 70 prosenttia vastaajista
- Yli 60 prosenttia vastaajista piti tärkeänä palvelujen laatutason mittaamista sekä palveluntarjoajien valvontaa
- Yli puolet vastaajista piti tärkeänä sitä, saako asiakas vertailun tekemiseksi riittävää tietoa, sitä, miten asiakas osaa valita, sekä asiakasmaksujen suuruutta.

## Kysymys 8: Mitä näkökohtia pidät erityisen tärkeänä asiakkaan valinnanvapauden laajentamisessa?

- Muu näkökohta, mikä?

- Vastaajat saivat esittää myös vapaamuotoisia huomioita, joissa tuotiin esiin runsaasti yleistä palautetta, ehdotuksia, huolia sekä kritiikkiä valinnanvapautta kohtaan
- Näissäkin vastauksissa korostettiin paljon palveluohjauksen ja neuvonnan tärkeyttä
- Avovastauksissa tuotiin usein esiin myös asiakasmaksujen suuruus ja yhtäläisyys, yhdenvertaisuus palveluiden saatavuudessa, palveluiden laadun varmistaminen, palvelusuhteen pysyvyyden tärkeys, huoli heikoimmassa asemassa olevista sekä palveluntuottajan verojen maksu.



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Kysymykseen annettiin runsaasti vapaamuotoisia vastauksia. Useissa vastauksissa tuotiin esiin yleistä palautetta, ehdotuksia sosiaali- ja terveyspalveluista tai valinnanvapauden laajentamisesta taikka kritiikkiä valinnanvapautta kohtaan.
- Yleisessä palautteessa tehtiin mm. huomioita palvelujärjestelmän nykyisistä piirteistä, tehtiin ehdotuksia valinnanvapausmalliksi tai sen yksityiskohdiksi sekä tuotiin esiin erilaisia huolia ja uhkia, joita valinnanvapauden laajentamiseen liitetään
- Joissain vastauksissa valinnanvapautta myös kannatettiin ja esitettiin erilaisia ideoita valinnanvapausmallin toteuttamiseksi.



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Palveluiden käyttäjien osalta nostettiin esiin runsaasti huolia heikoimmassa asemassa olevista ryhmistä, esimerkiksi vammaisista, ikäihmisistä ja erityisen vähävaraisista henkilöistä sekä heidän kyvystään tehdä valintoja ja saada tarpeen mukaiset palvelut
- Keinoksi näiden ryhmien palveluiden turvaamiseksi nähtiin erityisesti henkilökohtainen palveluohjaus.



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Palveluntuottajia koskevan kommentoinnin osalta korostui erityisesti palveluntuottajan verojen maksu. Yksityisten palveluntuottajien toivotaan maksavan verot kotimaahan.
- Osassa lausuntoja puolustettiin julkista tuotantoa, kritisoitiin yhtiöittämisvelvollisuutta ja peräänkuulutettiin valvonnan merkitystä palvelun laadun turvaajana
- Osassa lausuntoja yksityiset palvelut ja valinnanvapauden laajentaminen nähtiin tervetulleena tai välttämättömänä osana sote-palveluiden uudistamista.



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Vastauksissa esitettiin paljon näkemyksiä siitä, millaista valinnanvapauden tulisi olla. Yhtäältä esitettiin toiveita siitä, minkä palveluiden pitäisi tai ei pitäisi olla vapaasti valittavia
- Vastauksissa esitettiin näkemyksiä myös edellytyksistä, joiden perusteella palveluita voidaan valita. Yhtäältä toivottiin palveluohjausta, valvontaa ja palveluiden tarkkaa määrittelyä. Toisaalta toivottiin erilaisia keinoja mahdollisimman joustavien ja vapaiden valintojen tekemiseksi.





## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Useissa vastauksissa nostettiin esiin palveluiden kustannukset ja julkisen talouden tila. Pääosassa taloutta kommentoivissa vastauksissa valinnanvapauden ei toivota lisäävään palveluista aiheutuvia kustannuksia
- Asiakasmaksujen toivotaan kuitenkin olevan matalia. Erityisesti huomioitiin vähävaraisten mahdollisuudet palvelujen saantiin sekä asiakasmaksujen yhtäläiset määräytymisperusteet.



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Palvelunkäyttäjät toivovat informaatiota sekä tulevasta valinnanvapausmallista että palveluista
- Valintojen helpottamiseksi toivotaan tietoa valinnanvapauden piiriin kuuluvista palveluista, raportointia palvelujen laadusta sekä tietoa tuottajan vaihtamisen edellytyksistä



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Useissa vastauksissa korostettiin palveluiden yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden vaarantuminen nähdään valinnanvapauden potentiaalisena riskinä. Palveluita toivotaan saatavan yhtäläisin perustein ja toisaalta monissa vastauksissa korostettiin alueellista yhdenvertaisuutta ja huolta valinnanvapauden toteutumisesta syrjäseuduilla.



## Kysymys 9: Mitä muuta valinnanvapauden laajentamisessa olisi hyvä ottaa huomioon?

- Monissa vastauksissa toivottiin yhtäältä sitä, että palvelevan henkilön voisi valita ja vaihtaa silloin kun yhteistyö ei toimi. Toisaalta palveluilta toivottiin pysyvyyttä - hoitohenkilökunnan toivotaankin sitoutuvan asiakkaisiin koko hoitosuhteen ajaksi
- Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus nostettiin esiin tärkeinä arvoina, lisäksi useissa vastauksissa korostettiin erityisosaamisen ja erityispalveluiden saatavuuden tärkeyttä erityisesti harvinais- ja pitkäaikaissairauksissa.



# Yhteenveto

- Valtaosa vastaajista (81 %) pitää hyvänä asiana sitä, että asiakas saa valita, kenen tarjoamia palveluita käyttää
- Valinnanvapauden laajentamiseen liitetään kuitenkin monenlaisia huolia ja uhkia
- Keskeiset huolet liittyvät siihen, onko asiakkaille tarjolla riittävästi ymmärrettävää ja saavutettavaa informaatiota palveluista ja tukea valintojen tekoon. Heikossa asemassa olevat ihmiset herättävät huolta ja tukea valinnan tekemiseksi toivotaan erityisesti näille ryhmille
- Palvelut halutaan toteutettavan yhdenvertaisesti ja palveluita toivotaan olevan riittävästi saatavilla. Asiakasmaksujen toivotaan määräytyvän yhdenvertaisesti ja tason olevan matala
- Palveluiden kustannustason ei toivota pääsääntöisesti nousevan ja palveluntuottajien toivotaan maksavan verot kotimaahan.

