

# JÄRJESTÖBAROMETRI 2009

Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä

Juha Peltosalmi – Marja Vuorinen – Riitta Särkelä

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2009

ISSN 1796-5950, ISBN 978-951-747-195-4

## (LUKU 6) PALVELUJEN SAATAVUUS JA PALVELUTARPEET

Vaikuttamistoiminta on järjestöjen keskeisintä työtä. Järjestöjen vaikuttamistoiminnan tärkein kohde on palvelujen saatavuus. Järjestöjen mukaan niiden vaikuttamisponnistelujen kärjessä on pyrkiä vaikuttamaan siihen, että ihmiset saisivat tarvitsemaansa tietoa, neuvoja ja ohjausta, että he saisivat palveluja ja että nämä palvelut olisivat hyvälaatuisia (Järjestöbarometri 2007, 2008).

Viime vuosina järjestöt ovat painavasti tuoneet esille huolensa siitä, että tiedonsaanti kuntien palveluista on käynyt yhä hankalammaksi. Ihmisten on yhä hankalampi saada tietoa monimutkaisesta palvelu- ja etuujärjestelmästä. Tässä luvussa esitetään sekä järjestöjen johdon että aluetyöntekijöiden arvioita siitä, miten tiedonsaanti palveluista tällä hetkellä toimii ja minkälaisia toimenpiteitä tiedonsaannin parantamiseksi olisi syytä käynnistää. Lisäksi tarkastellaan järjestöjen arvioita sosiaali- ja terveysturvan palveluiden toimivuudesta ja riittävydestä. Luvussa esitetään myös järjestöjen arvioita siitä, millaisia vaikutuksia kunta- ja palvelurakennemuutoksella arvioidaan olevan sekä palvelujen tuottamiseen että niiden saamiseen sekä siitä, millaisia vaikutuksia palvelusetelin käytön laajentumisella ennakoitaan olevan sekä palvelujen saamiseen että niiden tuottamiseen. Kuntien sosiaalijohto arvioi luvun lopussa sitä, olisivatko järjestöjen kunnille nyt tuottamat palvelut korvattavissa omalla tai yritysten palvelutuotannolla.

### 6.1 Tiedonsaanti palveluista

Tiedonsaannissa sosiaali- ja terveysturvan palveluista on vakavia puutteita. Järjestöjen aluetyöntekijöiden mukaan heidän työnsä tärkeimpiä vaikuttamisen tavoitteita on vaikuttaa siihen, että ihmiset saisivat tietoa palveluista ja etuuksista. Tiedonsaannin helpottamiseksi sekä järjestöt että kunnat ovat kehittäneet mm. erilaisia palvelupisteitä, joihin kootaan tietoa palveluista ja tukimuodoista sekä pyrkineet parantamaan henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta etenkin niille ihmisille, joilla on monia yksilöllisiä palvelutarpeita. Verkkopalvelut ovat kehittyneet ja kehittyvät edelleen varsin paljon. Tästä huolimatta tiedonsaanti palveluista koe-

taan sekä kansalaiskyselyjen perusteella että järjestöjen ammattihenkilöstön kokemusten mukaan ongelmalliseksi. (Kansalaisbarometri 2009, Järjestöbarometri 2006, 2007, 2008)

Järjestöjen johdolta ja alueellisilta työntekijöiltä kysyttiin, miten he arvioivat oman järjestön kohderyhmän tiedonsaannin kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista sekä erikoissairaanhoidon palveluista tällä hetkellä toteutuvan. Aluetyöntekijöiden ja järjestöjen johdon arviot ovat hyvin samanlaisia. Aluetyöntekijöiden vastaukset esitetään kuviossa 43. Kaikkein heikoimmin järjestöissä arvioitiin toteutuvan tiedonsaanti kuntien sosiaalipalveluista. Vain 12 prosenttia järjestöjen johdosta ja 16 prosenttia aluetyöntekijöistä katsoo, että tiedonsaanti sosiaalipalveluista toimisi edes melko hyvin. Vähän alle puolet molemmista vastaajaryhmistä arvioi, että tietoa on saatavilla kohtalaisesti.

Kuntien sosiaalitoimen johto on kuntien tilanteeseen tyytyväisempi. Sosiaalitoimen johdosta 39 prosenttia pitää tiedonsaantia omista palveluistaan hyvänä. Vähän alle puolet sosiaalitoimistoista on käynnistänyt tai käynnistämässä toimenpiteitä tiedonsaannin parantamiseksi. Nämä toimenpiteet ovat mm. internetsivustoja, esitteitä, oppaita ja tiedotteita. Kymmenesosassa kuntia on kehitetty palveluohjausta. Uudistuksia on tosin käynnistetty vähiten niissä kunnissa, joissa on käynnissä suurimmat muutokset. (Sosiaalibarometri 2009.)

Tiedonsaanti perusterveydenhuollon palveluista on järjestöjen mukaan helpompaa kuin tiedonsaanti sosiaalipalveluista. Silti vain noin neljäsosa järjestöjohdosta ja aluetyöntekijöistä arvioi, että tietoa perusterveydenhuollon palveluista omalle kohderyhmälle olisi saatavilla hyvin tai melko hyvin. Vähän alle puolet järjestöistä arvioi, että oma kohderyhmä saa vähintään kohtuullisesti tietoa perusterveydenhuollon palveluista. Terveyskeskusten itsearviointit ovat tässäkin myönteisempiä. Terveyskeskusten johdosta yli puolet arvioi, että tiedonsaanti toteutuu hyvin. Terveyskeskuksissa on myös ryhdytty uudistuksiin, puolet terveyskeskuksista on oman ilmoituksensa mukaan mm. parantanut nettitiedotustaan. Sosiaalipalveluista Heikompa tiedonsaantia sosiaalipalveluista selittänee osin, että juuri ne ovat kunta- ja palvelurakennemuutosten erilaisissa toteuttamismalleissa, erityisesti yhteistoiminta-alueilla, hajoamassa ja vaihtelu eri sosiaalipalveluissa on suuri sen suhteen, kuka niistä vastaa. (Sosiaalibarometri 2009).

Valtaosa järjestöjen johdosta ja aluetyöntekijöistä näkee tarpeellisena, että sekä kunnat että järjestöt käynnistäisivät toimenpiteitä, joilla ihmisten tiedonsaanti varmistetaan. Kunnilta toivotaan palveluohjausta, henkilökohtaista neuvontaa ja palveluoppaita sekä tiedottamisen lisäämistä yleensä. Aluetyöntekijät vaatisivat kunnilta henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan sekä matalan kynnyksen palveluiden lisäämistä.

Muun muassa vanhukset tarvitsevat apua etuuksien ja palvelujen haussa.

*"Kaavakkeet ovat liian vaikeita vanhoille ihmisille. Ikäihmisten tarpeet pitäisi kartoittaa ja sitten neuvoa mitä pitäisi ja voisi tehdä."*

*"Kelan pykälät ja tulkinnat mahdoton viidakko tavalliselle vanhukselle."*

*"Perustetaan yhteispalvelupiste, josta saa helposti tietoa tarvitsemiinsa asioihin."*

Muutammat aluetyöntekijät esittävät, että valtiovallan on puututtava kuntien tilanteeseen järeämmillä toimilla ja tiedon antaminen on tehtävä lakisääteiseksi:

*"Esim. asetus, jossa veloitetaan tiedottamaan vaikkei asiakas sitä osaisi vaatia."*

*"Ministeriö hoitakoot."*

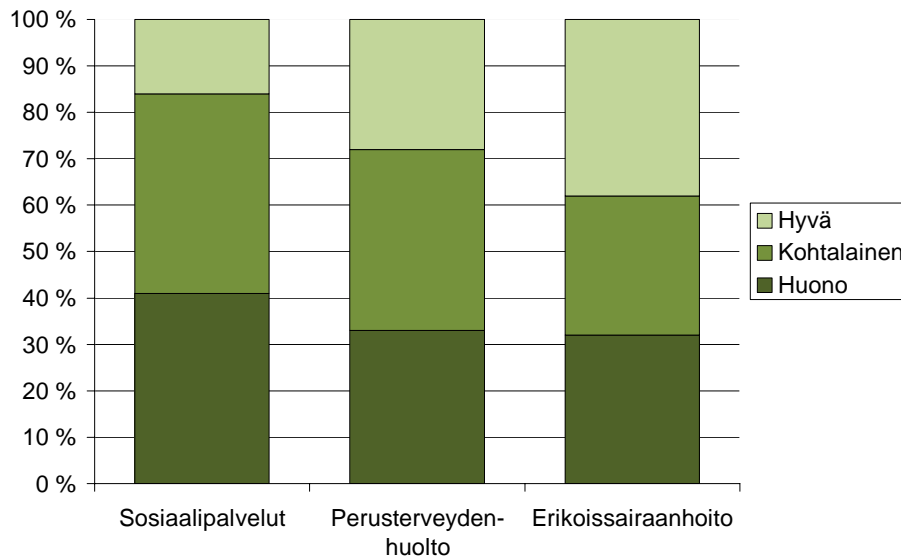
*"Pitäisikö laissa ja asetuksissa määritellä."*

*"STM paimenkirjeet, lait selkokielelle!"*

*"Kuntien itsemääräämisoikeuteen tulee voida puuttua uhkasakoilla sekä muilla sanktioilla."*

Valtaosa järjestöistä esittää, että myös järjestöjen olisi syytä käynnistää omia, järjestöille sopivia toimenpiteitä tiedonsaannin parantumiseksi. Tällaisia toimia voisivat järjestöjen mukaan olla esim. koulutukset sekä työntekijöille että vapaaehtoisille mm. uudesta vammaispalvelulaista, yhteistyön lisääminen kuntien, toisten järjestöjen ja kattojärjestöjen kanssa sekä oman neuvonta- ja ohjaustyön lisääminen.

Parhaiten tiedonsaanti toteutuu järjestöjen aluetyöntekijöiden mukaan erikoissairaanhoidossa. Erikoissairaanhoidon tiedonsaantia pitää hyvänä tai melko hyvänä 38 prosenttia aluetyöntekijöistä. Kolmasosa aluetyöntekijöistä kuitenkin arvioi, että tiedonsaanti erikoissairaanhoidosta toteutuu huonosti.



**Kuvio 43. Aluetyöntekijöiden (n=147–148) arvio järjestön kohderyhmän tiedonsaannista sosiaalipalveluista, perusterveydenhuoltopalveluista sekä erikoissairaanhoidosta.**

## 6.2 Sosiaalipalvelujen toteutuminen

Järjestöissä arvioidaan varsin kriittisesti myös sosiaalipalvelujen riittävyttä. Valtaosa järjestöjen toiminnanjohtajista ja aluetyöntekijöistä katsoo, että osa omalle kohderyhmälle tarjotuista sosiaalipalveluista on selvästi riittämättömiä. Vain alle viidesosan mielestä oman järjestön kohderyhmälle tarjotut sosiaalipalvelut ovat riittäviä.

Kaikkein vaikeimmaksi arvioidaan tilanne koti- ja vammaispalveluissa. Järjestöjen johdon arviot ovat samansuuntaisia aluetyöntekijöiden kanssa. Koti- ja vammaispalvelujen saatavuudessa on vakavia puutteita.

Kaikille yhteinen huolenaihe on kotiin saatavan arkielämän tuen riittämättömyys. Arjen selviytymisessä tarvittavia palveluja ”ei saa kuin rahalla”. Tilanne on järjestöjen mukaan heikentynyt vuosi vuodelta. Tilanne on hälyttävä, koska kyse on kaikkein keskeisimpiä perustarpeita tyydyttävistä palveluista, jotka mahdollistavat ihmisten jokapäiväisen selviytymisen kuten syömisen, pukeutumisen ja peseytymisen.

*”Kotipalvelujen sisältöä on rajattu toimistotyönä.”*

Kotipalvelujen saatavuutta pitävät aivan liian riittämättöminä niin vammaisjärjestöjen, potilasjärjestöjen, lastensuojelujärjestöjen, eläkeläisjärjestöjen kuin kehitysvammajärjestöjen alueelliset työntekijät. Niin vanhuksat, lapsiperheet kuin vammaisetkaan ihmiset eivät saa riittävästi apua kotiin. Kotipalvelut ovat joidenkin vastaajien mukaan muuttuneet pelkästään sairaudenhoidoksi. Osa vastaajista kritisoi sitä, että kotona asumista pidetään ensisijaisena tavoitteena:

*”Jostain syystä luullaan, että kotona olisi paras vanheta. Ei se niin ole. Vanhuksat makaavat tuntitolkulla yksin vaipoissaan ja pelkävät päivästä toiseen. Kunnollinen vanhainkoti on tarpeellinen paikka.”*

*”1/2 tuntia viikossa, siinä ajassa ei ehditä tehdä edes kevyttä viikkosiivousta.”*

Monissa kunnissa lapsiperheet eivät saa kotipalveluja lainkaan tai palvelujen saanti edellyttää lastensuojelun asiakkuutta. Kuntien vähät resurssit ohjataan aluetyöntekijöiden mukaan muuhun kuin perheiden jaksamisen tukemiseen. Tilastotiedot tukevat järjestöjen kokemuksia. Järjestöjen ja yritysten kotipalvelujen piirissä oli vuonna 2008 alle 10 000 lapsiperhettä. Kotipalvelujen saatavuus on heikentynyt selvästi viime vuosina muidenkin kuin lapsiperheiden osalta. Järjestöjen kotipalvelujen asiakasmäärät ovat viidessä vuodessa (2003 – 2008) vähentyneet 79 000:sta 18 000:een. Järjestöillä ja yrityksillä oli vuonna 2008 yhteensä puolet siitä asiakasmäärästä joka järjestöillä oli yksin vuonna 2003. Kuntien kotipalveluiden asiakasmäärät eivät ole tätä vajetta kompensoineet.

Uusimpia tilastotietoja kotipalvelujen saatavuudesta ja asiakasmääristä esitetään tämän julkaisun luvussa 5.

Kotipalvelujen jälkeen suurimmat puutteet koskevat järjestöjen mukaan vammaispalveluja. Puutteita on lakisääteisten vammaispalvelujen toteutumisessa. Näitä ovat mm. kuljetuspalvelut, avustajapalvelut, apuväline- ja tulkkipalvelut, asunnon muutostyöt ja kotiin saatava apu. Vammaislainsäädännön muutos saattaa aluetyöntekijöiden arvioiden mukaan tuoda pieniä parannuksia ”jos kunnat sitä noudattavat”. Laillisista etuuksista saattaa joutua kamppailemaan valitusteitse. Koti- ja vammaispalveluja tarvitsevien ihmisten taloudellinen tilanne on myös heikko. Monet aluetyöntekijät kiinnittivät huomiota siihen, että arkipäivän palvelujen puutteiden lisäksi näitä palveluja tarvitsevien ihmisten toimeentuloturva on riittämätön. Sosiaalityöntekijöitä ei juuri tapaa henkilökohtaisesti ja toimeentulotukihakemukset tehdään lähes kokonaan kirjallisesti. Sosiaalityöntekijät ovat monesti epäpäteviä ja työntekijöiden vaihtuvuus saattaa aluetyöntekijöiden arvion mukaan olla suurta.

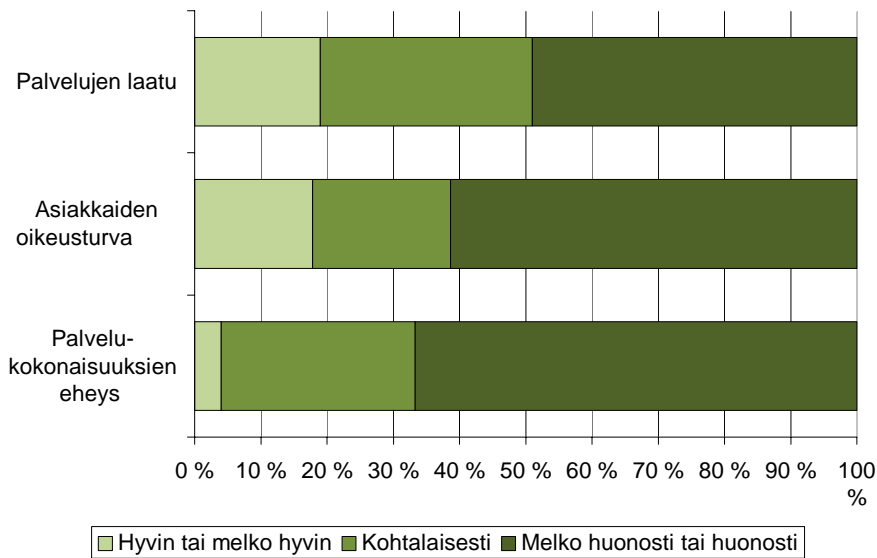
Seuraavaksi eniten ongelmia on järjestöjen mukaan omaishoidon toteutumisessa. Omaishoitajien mahdollisuudet pitää vapaapäiviä ovat aluetyöntekijöiden arvioiden mukaan heikot, käytännön tukea on vaikea saada eikä tilapäishoitopaikkoja ole riittävästi. Järjestöt kiinnittävät huomiota myös siihen, ettei omaishoidon tuesta edes tiedetä riittävästi.

Osa järjestöjen johtajista arvioi, että kokonaisnäkemys sosiaalipalveluista puuttuu eikä asioiden syy-seuraussuhteita osata ennakoida yhtä budjettikautta pidemmälle. Sitovia normeja ei aina ole eikä suosituksia välttämättä noudateta. Yhteisten huolenaiheiden lisäksi puutteita on järjestöjen johdon mukaan pienempien väestöryhmien ja erityisryhmien palvelujen saannissa. Näitä ovat mm. kriisiasumisen palvelut, pitkät jonotusajat mielenterveyspalveluihin, erityistä tukea tarvitsevien lasten päivähoito, viittomakieliset palvelut, päihdepalvelut ja päiväkeskuspalvelut.

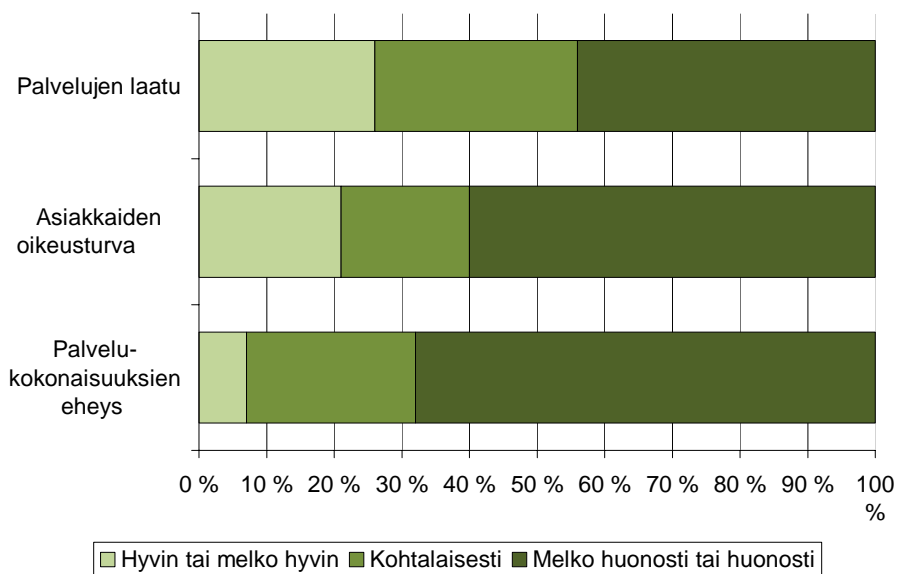
Järjestöjen johdon arviot sosiaalipalvelujen ja perusterveydenhuollon palveluista oman kohderyhmän kannalta ovat erittäin kriittisiä. Varsinainen kritiikki ei kohdistu niinkään palvelujen laatuun: vähintään puolet järjestöjen johtajista ja aluetyöntekijöistä pitää palveluja laadultaan kohtalaisina tai hyvinä. Palautteenantomahdollisuuksia pitää myös kohtalaisina tai hyvinä noin puolet tai yli puolet aluetyöntekijöistä ja järjestöjen johtajista. Kritiikki kohdistuu sen sijaan palvelukokonaisuuksiin ja palvelun käyttäjien oikeusturvaan. Ankarinta kritiikkiä järjestöt antavat palvelukokonaisuuksien eheydestä. Alle 10 prosenttia järjestöjen johdosta katsoo, että sosiaali- ja palvelujen palvelukokonaisuuksien eheydessä olisi onnistuttu hyvin. Kaksi kolmesta järjestöjen johtajasta arvioi, että sekä sosiaali- että perusterveydenhuollon palveluissa palvelukokonaisuuksien eheys toteutuu huonosti. Yli puolet järjestöjen johdosta arvioi, että kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa tunnetaan huonosti oman kohderyhmän palvelutarpeita.

Vakava on myös oikeusturvaan kohdistuva kritiikki. Vain noin 20 prosenttia järjestöjen johdosta katsoo, että palvelutarpeiden tuntemus ja poti-

laan/asiakkaan oikeusturva toteutuisivat hyvin kuntien perusterveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa. Yli puolet järjestöjohtajista arvioi, että oikeusturva toteutuu melko huonosti tai huonosti. Järjestöjen johdon arvioita esitetään kuvioissa 44 ja 45. Aluetyöntekijöiden arviot ovat samansuuntaisia, joskaan eivät aivan yhtä kriittisiä.



**Kuvio 44. Järjestöjen johdon (n=91–92) arvioita perusterveydenhuollon palvelujen toteutumisesta.**



**Kuvio 45. Järjestöjen johdon (n=91–92) arvioita sosiaalipalvelujen toteutumisesta.**

Aluetyöntekijöiltä kysyttiin myös, kuinka he arvioivat erikoissairaanhoidon palvelujen toteutumista. Kuntien palveluihin verrattuna kaikki arviot erikoissairaanhoidon toteutumisesta ovat huomattavasti myönteisempiä. Vähintään puolet aluetyöntekijöistä arvioi oman kohderyhmänsä kannalta erikoissairaanhoidon palvelujen laadun, palvelutarpeiden tuntemuksen sekä palautteenantomahdollisuudet hyväksi tai melko hyväksi. Valtaosa aluetyöntekijöistä katsoo, että ne ovat vähintään kohtuullisia. Kaksi kolmesta aluetyöntekijästä katsoo, että palvelujen saatavuus samoin kuin palvelukokonaisuuksien eheys toteutuvat erikoissairaanhoidossa vähintään kohtalaisesti. Alle kolmannes aluetyöntekijöistä arvioi erikoissairaanhoidon palveluiden toteutuvan oman kohderyhmänsä kannalta melko huonosti tai huonosti.

Tällä hetkellä on valtakunnallisesti käynnissä laajamittaisia ja kauaskantoisia uudistuksia, jotka koskevat sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä. Paikallisyhdistysten vastaajilta kysyttiin, arvioidaanko yhdistyksissä, että kunta- ja palvelurakennemuutoksella tulisi olemaan vaikutuksia oman jäsenistön palvelujen saatavuuteen. Vaikutusten arviointi käynnissä olevasta laajasta uudistuksesta on hankalaa, kun uudistusten vaikutukset eivät vielä ole näköpiirissä ja suurin julkinen keskustelu on koskenut pitkälle lähinnä kuntaliitoksia ja muita rakennemuutoksia. Kahdessa kolmesta yhdistyksestä arvioidaankin, ettei kunta- ja palvelurakennemuutoksella tule olemaan vaikutuksia oman jäsenistön palvelujen saatavuuteen. Suurin osa yhdistyksistä arvioi uudistuksen vaikutuksia yhdistystoiminnan eikä palvelujen saatavuuden kannalta. Pienissä yhdistyksissä hallinnon uudistukset eivät välttämättä toiminnoissa näy:

*"Kerhoa pyöritetään vanhaan malliin."*

Monissa yhdistyksissä esitettiin kuitenkin epäilyjä siitä, että uudistukset tulevat merkitsemään kiristyvää kilpailua. Kiristyvän kilpailun vaikutukset jäsenistön palvelujen saatavuuteen arvioitiin pääasiassa kielteisiksi:

*"Kilpailutus sopii huonosti sosiaali- ja terveydenhuollon erikoistuneeseen palvelutuotantoon (esim. syöpäpotilaiden palvelut kuten sopeutumisvalmennuskurssit). Vapaa kilpailu myös uhkaa vähentää yhteiskunnan tukea järjestöille."*

Monissa yhdistyksissä uumoiltiin, että edunvalvonnan tarve yhdistyksissä tulee kasvamaan. Käynnissä olevilla uudistuksilla ennakoidaan olevan kuitenkin erilaisia myönteisiä vaikutuksia yhdistystoimintaan. Myönteisiä odotuksia liittyy useiden yhdistysten arvioissa mm. siihen, että kunta- ja palvelurakennemuutuksen käytännön seurausten myötä yhdistyksen arvostus, tunnettuus ja merkitys voi kasvaa. Kuntaliitosten ja toiminta-alueiden laajentumisen myötä yhteistyö tulee lisääntymään ja jäsenpohja mahdollisesti laajenemaan:

*"Mahdollisuus laajentaa ja kehittää toimintaa."*

Kuntien toiminta-avustusten sen sijaan ennakoidaan kuntarakenteiden muuttuessa todennäköisimmin supistuvan. Isoihin organisaatioihin liittyy isojen organisaatioiden ongelmat:

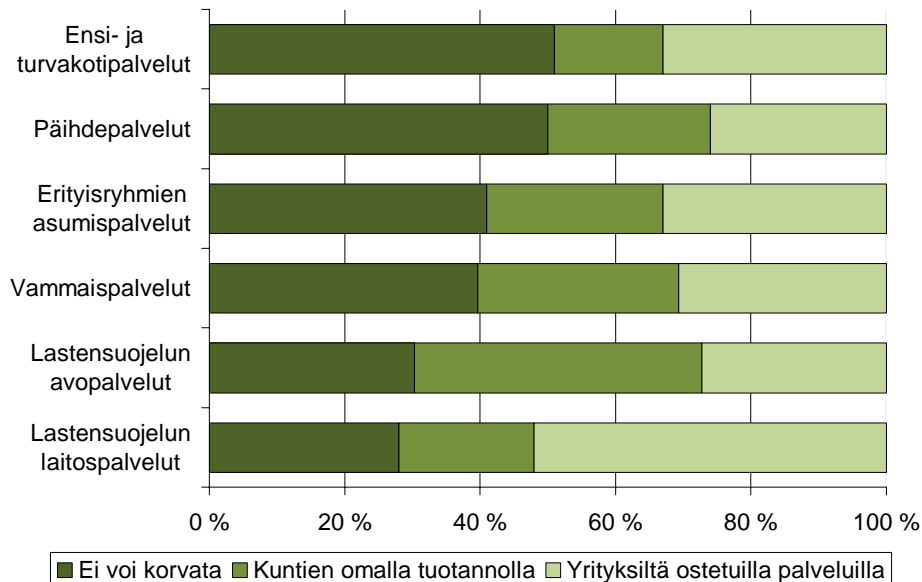
*”Enää ei voi sopia asioista käyttämättä niitä maakunnan päätöksentekorattaissa. Tasapuolisuus palveluntuottajia kohtaan, mutta hidasta.”*

*”Suurista linjoista päättävä ylin organisaatiojohto ei tule saamaan parasta mahdollista palautetta organisaatiossa toimivan alimpien ja yhdistysten yhteistyöstä.”*

## 6.3 Mahdollisuudet korvata järjestöjen tuottamia palveluja

Sosiaalipalvelujen tuottaminen kunnissa on suurissa muutoksissa. Järjestöillä on ollut varsin suuri rooli joidenkin keskeisten palvelujen, kuten koti-, asumis-, päihde- ja lastensuojelupalvelujen tuottajina. Järjestöt ovat kuitenkin vähentäneet palvelutuotantoaan eivätkä kasvanut yritystoiminta yhdessä kuntien omien palvelujen kanssa ole aina pystynyt kompensoimaan syntynyttä vajetta. Järjestöjen palvelutuotantoa koskevia tilastoja esitetään luvussa 5. Vähän yli puolet (56 prosenttia) kuntien sosiaalijohdosta arvioi, että nyt käynnissä olevassa palvelurakenteen uudistamisessa on huomioitu järjestöjen osaaminen ja palvelut ja vähän alle puolet arvioi, ettei järjestöjen osaamista ja palveluja ole huomioitu riittävästi.

Kuntien sosiaalijohdolta tiedusteltiin kuuden keskeisen sosiaalipalvelun kohdalla, olisivatko heidän mielestään järjestöjen palvelut tarvittaessa korvattavissa kuntien omalla tuotannolla tai yritysten palveluilla. Kysymykseen on saatu vastaukset yli 180 kunnan sosiaalijohtajalta. Niissä kunnissa, joissa järjestöt tuottavat ao. palveluja, 30 – 50 prosenttia sosiaalijohdosta arvioi, että jos järjestöt eivät näitä palveluja enää tuottaisi, palvelut eivät olisi korvattavissa yritysten tai kuntien palvelutuotannolla. 50 – 80 % sosiaalijohtajista arvioi, palvelusta riippuen, että palveluja voisi korvata yritysten palveluilla tai kunnan omalla palvelutuotannolla. Kuntien sosiaalijohdon arviot esitetään kuviossa 46.



**Kuvio 46. Kuntien sosiaalitoimen johtajien (n=82–112) arvio ovatko järjestöjen kunnassa tarjoamat sosiaalipalvelut korvattavissa kunnan omalla palvelutuotannolla tai yrityksiltä ostetuilla palveluilla.**

Niissä kunnissa, joissa järjestöt tuottavat päihdepalveluja (55 % vastaajakunnista), puolet sosiaalijohtajista arvioi, etteivät järjestöjen tuottamat palvelut ole korvattavissa muulla palvelutuotannolla. Neljäsosa arvioi, että palvelut olisivat korvattavissa kuntien omalla tuotannolla ja neljäsosa, että ne olisivat korvattavissa yrityksiltä ostetuilla palveluilla.

Niissä kunnissa, joissa järjestöt tuottavat erityisryhmien asumispalveluja (62 % vastaajista), 41 prosenttia sosiaalijohtajista arvioi, että järjestöjen tuottamat palvelut eivät ole korvattavissa kuntien omilla tai yritysten tuottamilla palveluilla. Joka kolmannen mielestä järjestöjen tuottamat erityisryhmien asumispalvelut voidaan korvata yritysten tuottamilla palveluilla ja neljäsosan mielestä ne olisivat tarvittaessa korvattavissa kuntien omalla palvelutuotannolla.

Järjestöt tuottavat lastensuojelun avopalveluita puolessa kyselyyn vastanneista kunnista. 42 prosenttia näiden kuntien sosiaalijohtajista arvioi, että järjestöjen palvelut voisi tarvittaessa korvata kunnan omalla palvelutuotannolla. 30 prosenttia sosiaalijohtajista arvioi, etteivät palvelut ole korvattavissa ja 28 prosenttia, että ne olisivat korvattavissa yritysten tuottamilla palveluilla.

Lastensuojelun laitospalveluita järjestöt tuottavat alle puolessa (44 prosenttia) kyselyyn vastanneista kunnista. Jos järjestöt eivät näitä palveluja enää tuottaisi, vähän yli puolet (52 prosenttia) sosiaalijohtajista katsoo, että palvelut voisi korvata yrityksiltä ostetuilla palveluilla. 28 prosenttia arvioi, etteivät järjestöjen palvelut ole korvattavissa ja vain joka viidennen mukaan kuntien oma pal-

velutuotanto voisi korvata järjestöjen kunnalle nyt tuottamat lastensuojelun laitospalvelut.

Noin puolet vastanneista kunnista käyttää järjestöjen tuottamia ensi- ja turvakotipalveluja. Näiden kuntien sosiaalijohdosta puolet arvioi, etteivät nämä palvelut ole korvattavissa muulla palvelutuotannolla. Joka kolmannen mielestä ne olisivat tarvittaessa korvattavissa yrityksiltä ostetuilla palveluilla. Vain 16 prosenttia kuntien sosiaalijohdosta arvioi, että palvelut olisivat tarvittaessa korvattavissa kuntien omalla palvelutuotannolla.

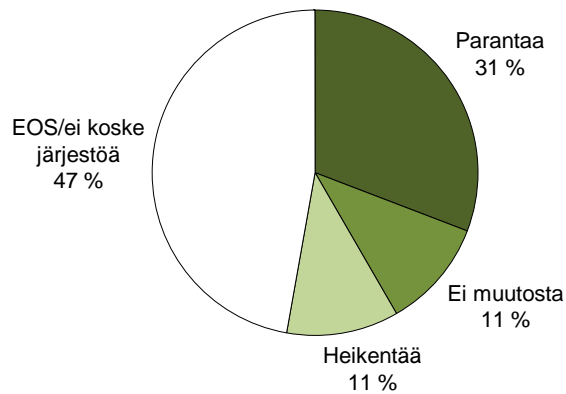
Niissä kunnissa, joissa järjestöt tuottavat vammaispalveluja (54 % vastaajista), 40 prosenttia sosiaalijohdosta arvioi, että järjestöjen palvelut eivät ole korvattavissa kuntien omalla tai yritysten palvelutuotannolla. 30 prosenttia sosiaalijohdosta arvioi, että ne voitaisiin tarvittaessa korvata yritysten tuottamilla palveluilla ja 30 prosenttia, että ne olisivat korvattavissa kuntien omilla palveluilla.

## 6.4 Järjestöjen arvioita palvelusetelin käytöstä

Palvelusetelien käyttömahdollisuus laajeni vuonna 2009 lähes kaikkiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Järjestelmän käyttöönotosta ja palveluvalikoimasta päättävät kunnat. Kunnat myös hyväksyvät ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen seteliä voi käyttää. Palvelusetelin antaessaan kunta myöntää asiakkaalle sitoumuksen kustannusten korvaamisesta kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Asiakkaan maksettavaksi tulevat osuudet palvelun hinnasta voivat vaihdella riippuen asiakkaan tuloista ja palvelusetelin muodosta.

Uudistuksella ei muutettu kuntien veloitteita järjestää asukkailleen sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä palvelusetelin käytöstä, jolloin kunnan pitää ohjata asiakas muulla tavoin järjestettyjen kunnallisten palvelujen piiriin. Vuonna 2007 palvelusetelin saaneita kotipalveluasiakkaita oli 4 100 ja palveluseteli oli käytössä reilulla neljäsosalla kunnista. (Lähde: Yksityiset sosiaalipalvelut. SVT-aineisto.THL.)

Järjestöjen johtajista vajaa kolmannes ennakoi muutoksen parantavan oman kohderyhmän palvelujen saatavuutta. Reilu kymmenesosa epäilee muutoksen heikentävän palvelujen saatavuutta. Lähes puolet ei vielä osaa arvioida asiaa tai katsoo, ettei se kosketa omaa järjestöä.



**Kuvio 47. Järjestöjen johdon (n=91) arviot palvelusetelien käytön laajentamisen vaikutuksesta järjestön kohderyhmän palvelunsaantiin.**

Aluetyöntekijöiden näkemykset palvelusetelin käytön laajentumisen vaikutuksesta ovat joko myönteisiä tai asia ei katsota koskettavan omaa kohderyhmää. 40 prosenttia aluetyöntekijöistä arvioi palvelusetelin käytön laajentumisen parantavan oman järjestön kohderyhmän palvelujen saantia. 40 prosenttia arvioi kuitenkin, ettei asia koske omaa kohderyhmää tai ei osaa arvioida vaikutuksia. Aluetyöntekijöistäkin vain kymmenesosa epäilee, että muutos saattaa heikentää palvelujen saantimahdollisuuksia.

Kaikkiaan 20 aluetyöntekijää arvioi kuitenkin, että palvelusetelin käytön laajentuminen voi muodostaa uhkia järjestön kohderyhmän palvelujen saannille. Nämä työntekijät epäilevät palvelusetelin käytön laajentumisen sisältävän oman kohderyhmänsä kannalta mm. sellaisia riskejä, että jos asiakkaita ei ohjata ja avusteta setelin käyttöön tai jos omavastuut jäävät liian korkeiksi, voi koko palvelu jäädä käyttämättä. Palvelun hinnan ja palvelusetelin arvo olisi saatava yhteismitalliseksi, jotta seteli tarjoaisi oikeasti mahdollisuuksia. Esitettiin myös epäily siitä, että ostopalvelut heikentävät saumattomia palveluketjuja ja että laadunvalvonta vaikeutuu. Joidenkin asiakasryhmien on mm. eri sairauksista johtuen vaikeaa vertailla ja valita palvelutuottajien väliltä.

Palvelusetelin käytön laajentumisella on vaikutuksia myös järjestöjen mahdollisuuksiin tuottaa palveluja. Suurta osaa järjestöistä asia ei kuitenkaan koske, koska ne eivät tuota palveluja, joihin asiakas voi käyttää palveluseteliä. Viidennes järjestöjohdosta ei halua esittää palvelusetelin käytön laajentumisen vaikutuksista vielä arvioita. Silloin kun mahdollisia muutoksia ennakoitaan, ne

ennakoidaan järjestön oman palvelutuotannon kannalta yleisimmin myönteisiksi.

Kuten järjestöjen johdosta, valtaosa aluetyöntekijöistäkin (68 prosenttia) arvioi, ettei kysymys palvelujen tarjoamisesta joko kosketa omaa järjestöä tai ei osaa vielä sanoa kantaansa. Vajaa viidennes arvioi, että järjestön mahdollisuudet tarjota palveluja tulevat palvelusetelin laajentumisen myötä paranemaan. Vain yksi vastaaja epäili oman järjestön palvelujen tarjoamismahdollisuuksien heikentyvän.

Vaikka palvelusetelin käytön laajentumiseen liittyy paljon myönteisiä odotuksia, koko uudistus on vielä niin alkuvaiheessa, että sen vaikutuksia on vaikea arvioida. Osan aluetyöntekijöiden esiin nostamat mahdolliset palvelusetelin käytön laajentamisen riskit käyttäjille ovat huomionarvoisia. Käytön tilastoinnissa on myös kehitettävää. Kuntien tilastointi ei tällä hetkellä tuota systemaattisesti tietoa palvelusetelin käyttäjistä eikä käyttötarkoituksista tilannearvioinnin ja päätöksenteon tueksi. Käyttäjien kannalta oleellista jatkossa on sekä uudistuksen myönteisten vaikutusten että sen riskien arviointi.

## LÄHTEET

- Järjestöbarometri 2006 (2006). Vuorinen Marja, Särkelä Riitta, Peltosalmi Juha. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki
- Järjestöbarometri 2007(2007). Vuorinen Marja, Särkelä, Riitta, Peltosalmi Juha, Eronen Anne. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki
- Järjestöbarometri 2008 (2008). Peltosalmi Juha, Vuorinen Marja, Särkelä, Riitta,. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki
- Kansalaisbarometri 2009 (2009). Siltaniemi Aki, Perälähti Anne, Eronen Anne, Särkelä Riitta, Londén Pia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki
- Sosiaalibarometri 2009 (2009). Eronen Anne, Londén Pia, Perälähti Anne, Siltaniemi Aki ja Särkelä Riitta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (2009). Yksityiset sosiaalipalvelut. SVT-aineisto. Helsinki