



Aktiivinen kansalainen – kaiken ikäisenä

Normiviidakosta mahdollistavaan lainsäädäntöön

SITRA

1/2015

Tiukasta tulkinnasta avoimeen ohjaukseen ja valvontaan

Asiakkaan etu on kaikkien etu

Säädösten, suositusten, ohjeiden ja tulkintojen tarkoitus on turvata asiakkaan oikeudet ja huolehtia sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta. Ne tarjoavat parhaimmillaan palveluntuottajille ohjenuoran laadukkaiden ja yksilön tarpeiden mukaisten palveluiden tuottamiseen.

Vastoin tarkoitustaan normeista ja suosituksista on muodostunut liian tiukka ja yksityiskohtainen ohjeviidakko. Palveluntuottajat toivovat vapautta ja joustavuutta tuottaa palveluja asiakkaan edun mukaisesti ja mahdollisuutta hyödyntää innovatiivisia metodeja ja hoivateknologiaa.

Asiakas- ja omaisnäkökulma tulee huomioida normien, suositusten ja ohjeiden laadinnassa sekä niiden tulkinnassa ja käytännön valvonnassa. Näin varmistetaan yhdenvertaiset palvelut sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Palveluiden tuotannossa on painotettava myös tulos- ja vaikuttavuusnäkökulmaa. Vertailukelpoisen tiedon avulla voidaan lisätä asiakkaiden valinnanvapautta ja parantaa yhtäläisiä ja yhdenvertaisia mahdollisuuksia hankkia palveluita.

Kehittämishaasteita ja ehdotuksia

Kumppanuus kutsuu toimijoita

Kuntien, palveluntuottajien ja aluehallinto- ja muiden valvontaviranomaisien välille tarvitaan lisää rakentavaa vuoropuhelua ja kumppanuutta.

Ohjaavien ministeriöiden tulisi

- selvittää suositusten (STM) ja ohjeiden (AVI:n työryhmien ohjeet) sekä niistä syntyvien tulkintojen ja vakiintuneiksi toimintakäytännöiksi muuttuvien normien välistä suhdetta. Missä määrin yksittäinen virkamies voi tehdä harkinnanvaraisia päätöksiä?
- huolehtia valvonnan yhdenmukaisuudesta, jotta palveluntuottajia ja asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti eri puolilla maata.

Valvonnan kehittämisessä aluehallintovirastojen ja Valviran tulisi

- painottaa ennakoivaa ja aktiivista arviointia, jolla varmistetaan, että asiakas saa laadukkaita palveluita;
- hyödyntää tietoa asiakkaan kokemuksesta (esim. RAI ja RUG) ja hyviä käytäntöjä;
- keskittyä tavoitteen valvontaan eli asiakkaan omaan kokemukseen saamastaan palvelusta ja asiakastytytyväisyyteen.

Vaikuttavuutta valvontaan

- Asiakasnäkökulma ja tyytyväisyys ensi sijalle.
- Hyvien käytäntöjen tunnistaminen.
- Valtakunnalliset mittaristot ja kriteerit laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseksi.
- Valtakunnallista vertailutietoa mittaus- tulosten arviointiin.

→ Hyvinvointi ja koettu asiakastytytyväisyys ohjaavat valvontaa.



Vauhtia kuntakokeiluihin

Nykytilanne:

Monta toimijaa – monta ohjetta

- Palvelujärjestelmän valvonta ja ohjaus perustuvat lakeihin, lakia tukeviin suosituksiin, eri tahoilla työryhmissä laadittuihin ohjeisiin ja niistä syntyviin tulkintoihin, jotka ovat vakiintuneet joustamattomiksi normeiksi.
- Valvontaviranomaisten tulkinnat poikkeavat usein toisistaan. Suosituksia tulkitaan ajoittain kuin lakia, mistä seuraa joustamattomuutta ja ehdottomuutta lupa- ja valvontakäytännöissä.
- Aluehallintovirastojen (AVI) tulkinnat säädöksistä ja ohjeista vaikuttavat palveluntuottajien valvontaan ja lupien käsittelyyn enemmän kuin kuntien. Eri valvontaviranomaisten vastuut ovat joillain alueilla osin päällekkäiset. Lisäksi eri alueilla vastuut on jaettu eri tavoin, mikä saattaa johtaa palveluntuottajien ja asiakkaiden erilaiseen kohteluun.
- Valvontaviranomaisten toimintaa ohjaavat eri ministeriöt, esimerkiksi ympäristöministeriö ohjaa Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAn toimintaa. Aluehallintovirastoja ohjaavat puolestaan useat eri ministeriöt omilla toimialoillaan. Kuntien valvonta ja ohjaus jäävät toissijaisiksi. Oma valvonnalla ja sen kehittämisellä ei ole paikkaa eikä aikaa.

Lainsäädännön ja ohjeiden on tulevaisuudessa tunnistettava

- asiakkaiden erilaisuus ja yksilölliset palvelutarpeet: esim. asukasvalinnoissa palvelun sisällön tulee joustaa asiakkaan tarpeiden mukaan, eikä toisin päin;
- palveluiden tuottajien moninaisuus: palvelukonsepteja on voitava kehittää uusilla tavoilla laaja-alaista hyvinvointiteknologiaa hyödyntäen;
- tapauskohtainen joustavuus: lainsäädännön ja ohjeiden on tarjottava palvelujen tuottamiseen tapauskohtaista joustavuutta.

Hoivateknologia tukee hoitajan työtä

Käytössä olevat ja käyttöönottovalmiit, innovatiiviset hoiva- ja hyvinvointiteknologiaratkaisut (kuten hyvinvointiranneke-, valaisin-, liiketunnistin- ja turvajärjestelmät) voivat tuoda lisäarvoa asiakkaalle ja palveluntuottajalle osana henkilöstömitoitusten kokonaisuutta. Elinkaarimallin mukaisesti tarkasteltuna hoivateknologia mahdollistaa myös esim. saattohoidon yksilöllisen kehittämisen.

Suomessa on runsaasti kilpailukykyistä teknologiaosaamista, jota ei hoitotyössä täysin osata hyödyntää. Hyvinvointirannekkeiden, automaattivalaistuksen, turvaratkaisujen, automatisoidun lääkkeenjaon ja muiden uusien hyvinvointiteknologiaratkaisujen tarjoamia etuja olisi voitava huomioida tulevaisuudessa mm. henkilöstömitoituksia koskeissa normeissa ja tulkinnoissa nykyistä paremmin.

Teknologia vapauttaa ammattilaisen aikaa ja osaamista, jolloin henkilötöitä voi suunnata sinne, missä sitä ei voi eikä kannata korvata. Hoivateknologia ja henkilöstö tulisivat nähdä vastakohtien sijaan toisiaan täydentävinä saman palvelun osina. Oikein käytettynä teknologian tuella voidaan huolehtia esimerkiksi riittävästä kipulääkityksestä vaikeissa hoitotilanteissa. Sillä voidaan turvata rauhallinen yöuni asioiden ollessa hyvin, kun yöhoitajan ei tarvitse herätellä asiakasta eikä asiakkaan toisaalta tarvitse odottaa yöhoitajan kiertoa, jos hän ei itse voi kutsua apua.

Asiakastyytyväisyys kertoo olennaisen

Asiakkaan oman kokemuksen, näkemyksen ja tyytyväisyyden huomiointia varten on jo käytössä erilaisia vaihtoehtoja palvelujen vaikuttavuuden arviointiin (esim. RAI-arviointijärjestelmä ja RUG-luokitus). Järjestelmän avulla on mahdollista verrata palveluyksikön omaa toimintaa muihin, jotka palvelevat samankaltaista asiakaskuntaa. Vertailukelpoinen tieto palvelujen vaikuttavuudesta tarjoaa hyödyllistä ja asiakaslähtöistä tietoa myös valvonnan toteuttamiseen ja kehittämiseen.