

# Hoitopaikan valinnan vapaus ja vaikeus

Salla Sainio

Yleislääkäripäivät 2016



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS



# Valinnanvapauden tarkastelukulmia

1. Valinnanvapaus on itseisarvo – kansalaisten /kuluttajien / potilaiden aseman vahvistaminen
2. Valinnanvapaus on keino kehittää terveydenhuoltojärjestelmää
  - palvelujen saatavuuden ja laadun parantaminen
  - palvelujen kysynnän ja tarjonnan parempi kohtaaminen
  - tuotannon monipuolistaminen vastaamaan eri ryhmien tarpeita
  - kansainvälistymisen helpottaminen

# Miten Suomessa on askellettä kohti valinnanvapautta?

- ❑ Suomessa sairausvakuutusjärjestelmä on tarjonnut kansalaisille mahdollisuuden valita yksityisen palvelun 1960-luvulta lähtien
  
- ❑ Sairausvakuutuksen kautta korvataan myös
  - työterveyshuollon
  - opiskeluterveydenhuollon palvelut

# Palveluseteli – valinnanvapauden varovainen ensi askel

- ❑ Palveluseteli mahdollistaa yksityisten palvelujen käytön kunnan taloudellisella tuella ja kunnan määrittämänä
- ❑ Otettiin käyttöön 2004, aluksi koti- ja asumispalveluissa
- ❑ Vuodesta 2009 lähtien palveluseteliä on voitu käyttää kaikissa niissä sosiaali- ja terveystaloudellisuissa, joita voidaan tuottaa ja joissa asiakas on voinut toimia kuluttajan tavoin
- ❑ Kolme tavoitetta
  - Lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia
  - Parantaa palvelujen saatavuutta
  - Parantaa kuntien elinkeinotoimen ja yritysten yhteistyötä

# Palvelusetelin käytöstä

- ❑ Kunnat ovat voineet määrittää palvelusetelin itsenäisesti
  - Käytössä 75 % kunnista
  - Käytössä 438 erilaista palveluseteliä
- ❑ Eniten käytössä (70 %) sosiaalihuollon palveluissa
- ❑ Palvelusetelin osuus sote-kustannuksista on kuitenkin vähäinen
- ❑ Asiakkaan kannalta palvelusetelin merkitys vaihtelee kunnittain
  - Palveluseteli kattaa kokonaan sillä ostettavan palvelun
  - Palveluseteli kattaa osan palvelun kustannuksista ja asiakas maksaa itse osan
  - Palveluseteli voi olla tulosidonnainen
  - Palveluvalikoima vaihtelee

Omavastuuosuudet estävät palvelusetelin tasavertaisen hyödyntämisen

# Terveydenhuoltolaki määritteli julkisten palvelujen valinnanvapauden

- ❑ Julkisten palvelujen kiireetön hoito on ollut mahdollista valita kaikkialta Suomesta vuodesta 2014 lähtien
- ❑ Valintaoikeus koskee
  - Perusterveydenhuollossa terveystaseman valintaa
  - Erikoissairaanhoidon hoitoyksikön valintaa yhdessä lähettävän lääkärin kanssa
  - Hoitava ammattihenkilön valintaa hoitoyksikön mahdollisuuksien puitteissa
- ❑ Laki velvoittaa kaikkia julkisen terveydenhuollon yksiköitä yhtäläisesti
- ❑ Kaikilla julkisen terveydenhuollon asiakkailla on ainakin periaatteessa yhtäläiset oikeudet tehdä omaehtoisia valintoja

# Valinnanvapauden oletettuja vaikutuksia asiakkaalle

- ❑ Asiakkaan valinnanmahdollisuuksien lisääminen
  - viestittää, että hänen omille näkemyksilleen annetaan tilaa / arvoa
  - tukee potilaan itsemääräämisoikeutta
  - lisää potilaan omatoimisuutta ja vastuun ottoa hoidostaan.
- ❑ Mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin lisää tyytyväisyyttä ja hoitomyönteisyyttä
- ❑ Hoitoon sitoutuminen voi jouduttaa paranemista ja vähentää vaivasta aiheutunutta haittaa ja kustannuksia
- ❑ Potilaan luottamus (julkisiin) sote-palveluihin lisääntyy

# Valinnanvapauden yleiset edellytykset

1. Potilas tuntee oikeutensa
2. Potilaalla on riittävästi valinnanvaraa
3. Potilaan saatavilla on ymmärrettävää ja luotettavaa vertailutietoa vaihtoehtoista sekä mahdollisuus saada tarvittaessa tukea päätöksentekoon
4. Raha seuraa potilasta joustavasti ja oikeudenmukaisesti valitulle tuottajalle
  - kaikki potilaat ovat tervetulleita
  - hoitoa kannattaa tuottaa
  - hyvää laatua kannattaa tuottaa



# Edellytykset tasa-arvoiseen valinnanvapauden toteuttamiseen nykyjärjestelmässä heikot

- Oikeutta valita hoitava ammattihenkilö on pidetty vähän esillä
- Yksittäisiin valintaoikeuksiin liittyvät käytännöt toteutuvat epäyhtenäisiä
- Ammattihenkilöillä on vaihtelevasti tietoa siitä mitä asiakkaan valintaoikeudet käytännön tasolla merkitsevät
- Uusia toimintamalleja valinnanvapauden toteuttamiseksi käytännön toiminnassa on pohdittu niukasti
- Kaikilla asukkailla ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia valita, koska alueelliset erot kunnallisten palvelujen saatavuudessa ja palveluvalikoimissa ovat merkittäviä
- Kaikilla alueilla ei ole yhtäläisesti valinnanvaraa ja etäisyydet seuraavaksi lähimpään hoitopaikkaan ovat pitkät
- Valintaa hankaloittaa terveystasojen erilaistuvat palveluvalikoimat

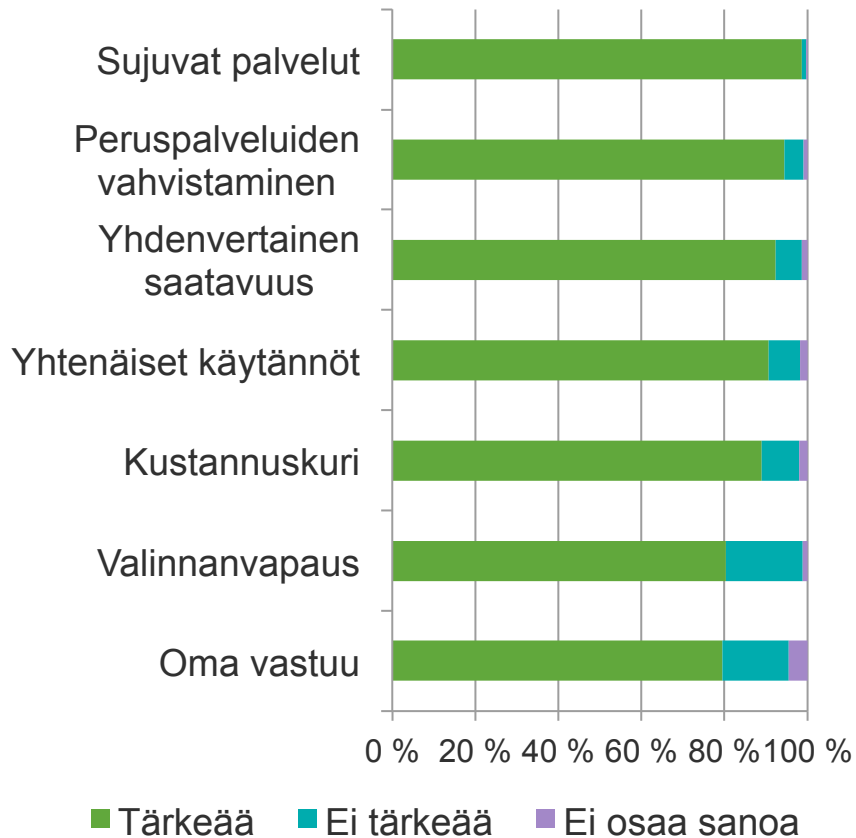
# Mitä tiedetään siitä mitä väestö ajattelee?

Käytetyt aineistot:

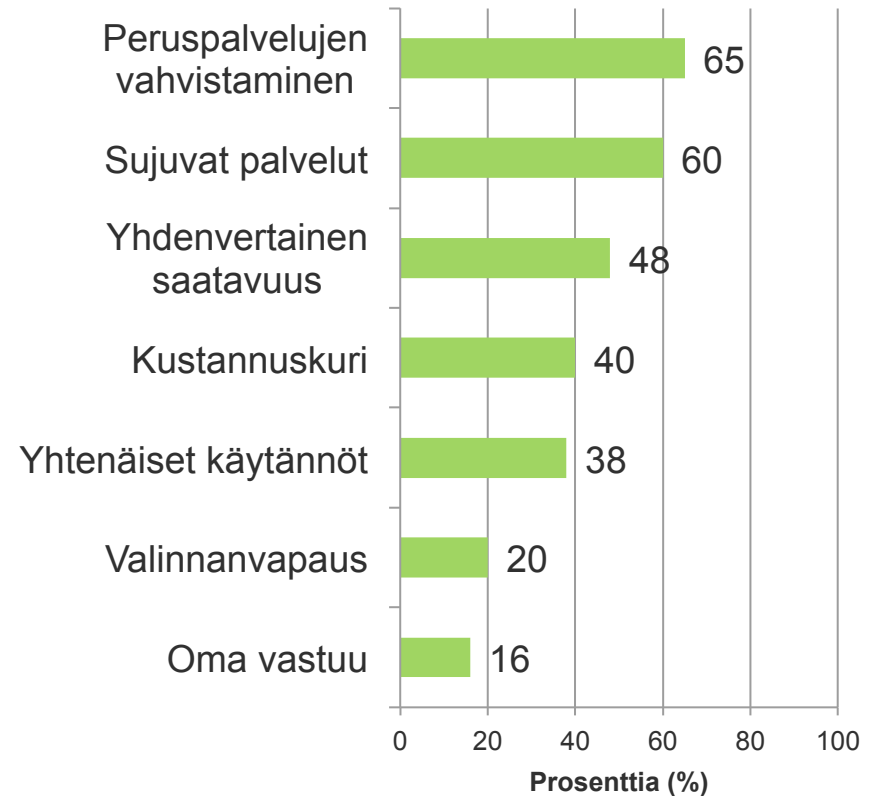
- Alueellinen terveys- ja hyvinvointikysely (ATH, väestökysely, n=9343)
- Sote-kysely (väestökysely, n=2626)
- Suurten kaupunkien terveyskeskusten asiakaskysely (n=8182)
- Terveyskeskusten vaihtajien kysely (n=443)

# Valinnanvapaus sote-tavoitteiden joukossa (Sote-kysely)

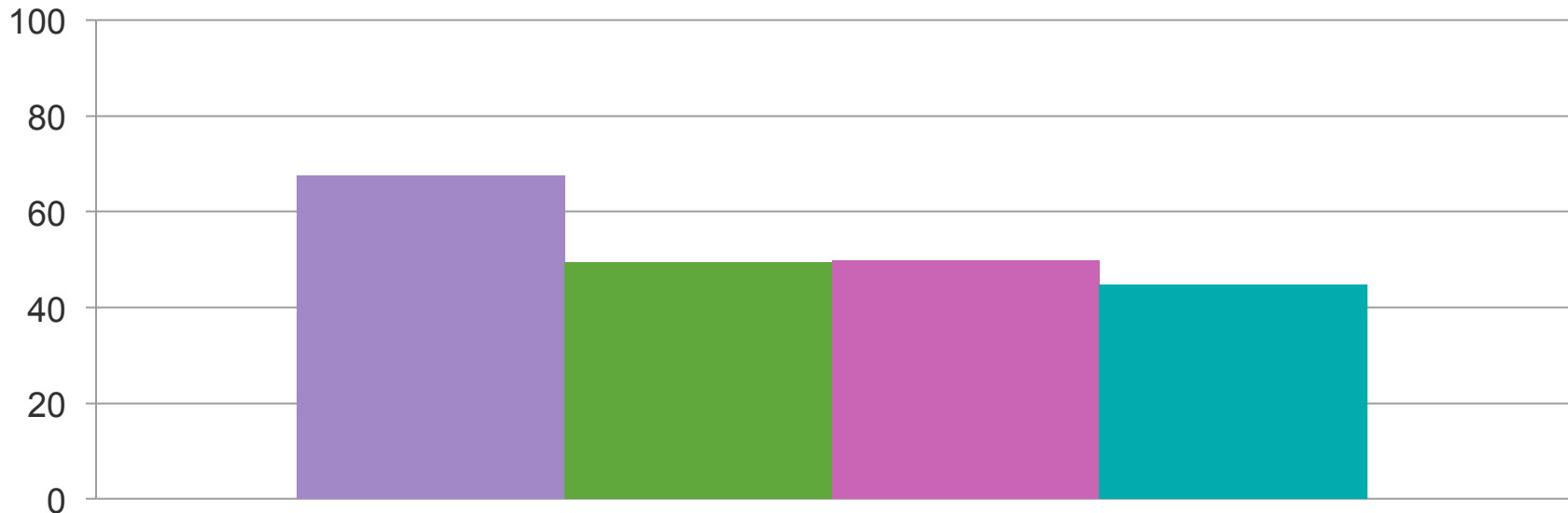
## Arvio tärkeydestä



## Kolmen tärkeimmän joukossa

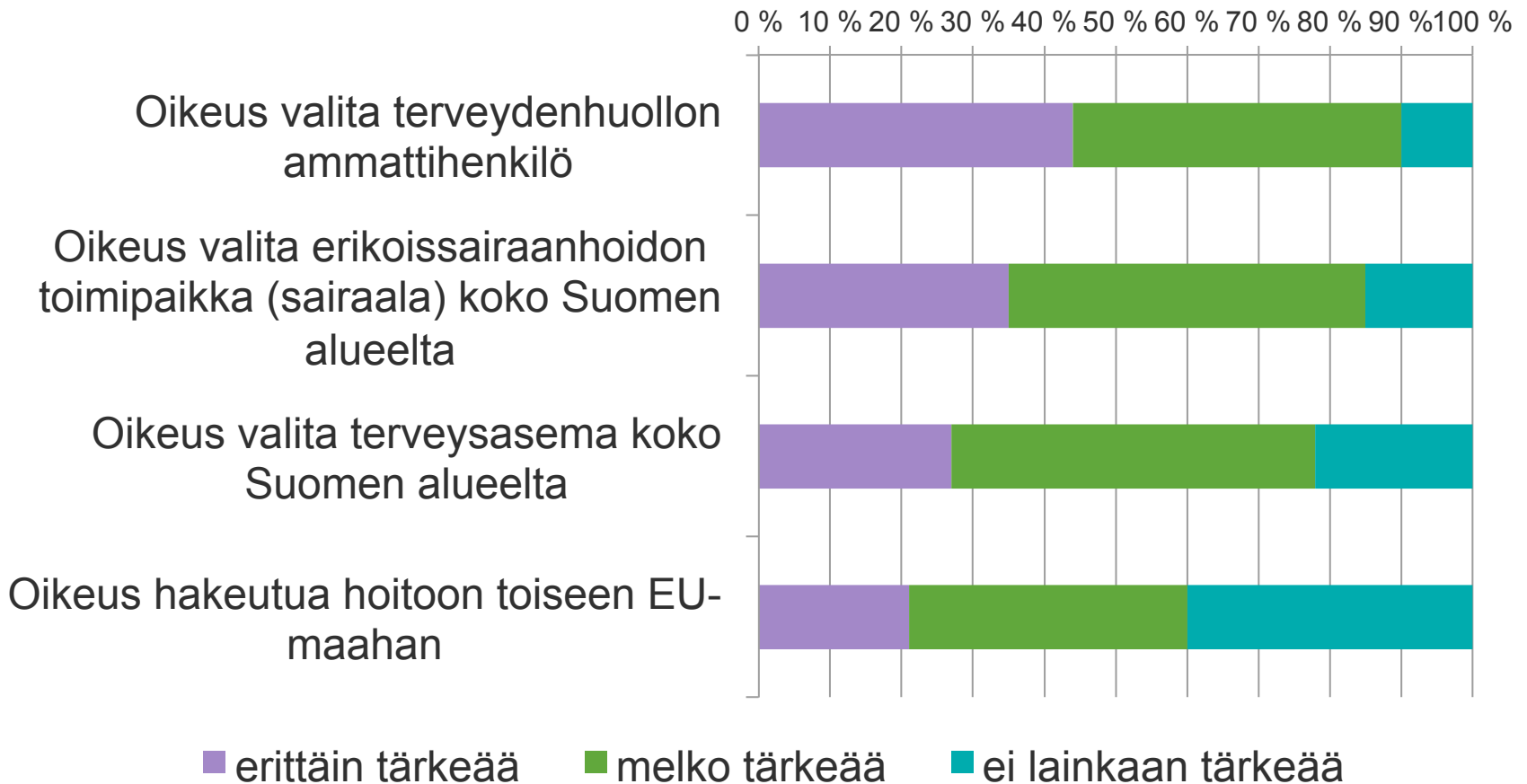


# Väestön tietoisuus oikeudesta valita (ATH-kysely)

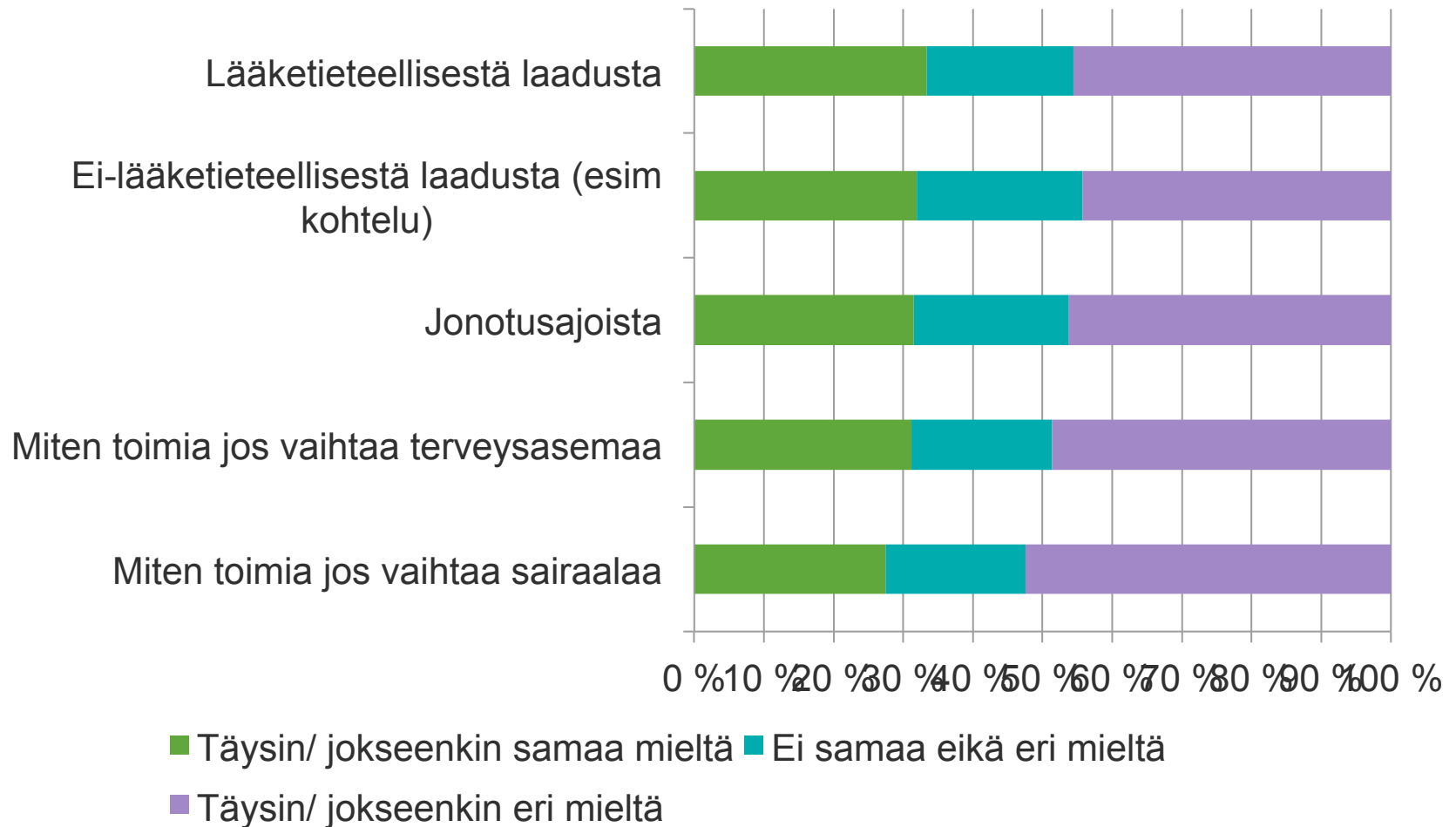


- Tietää että on oikeus valita terveysasema
- Tietää että on oikeus valita erikoissairaanhoidon hoitopaikka
- Tietää että on oikeus valita terveydenhuollon ammattihenkilö
- Tietää että on oikeus hakeutua hoitoon toiseen EU-maahan

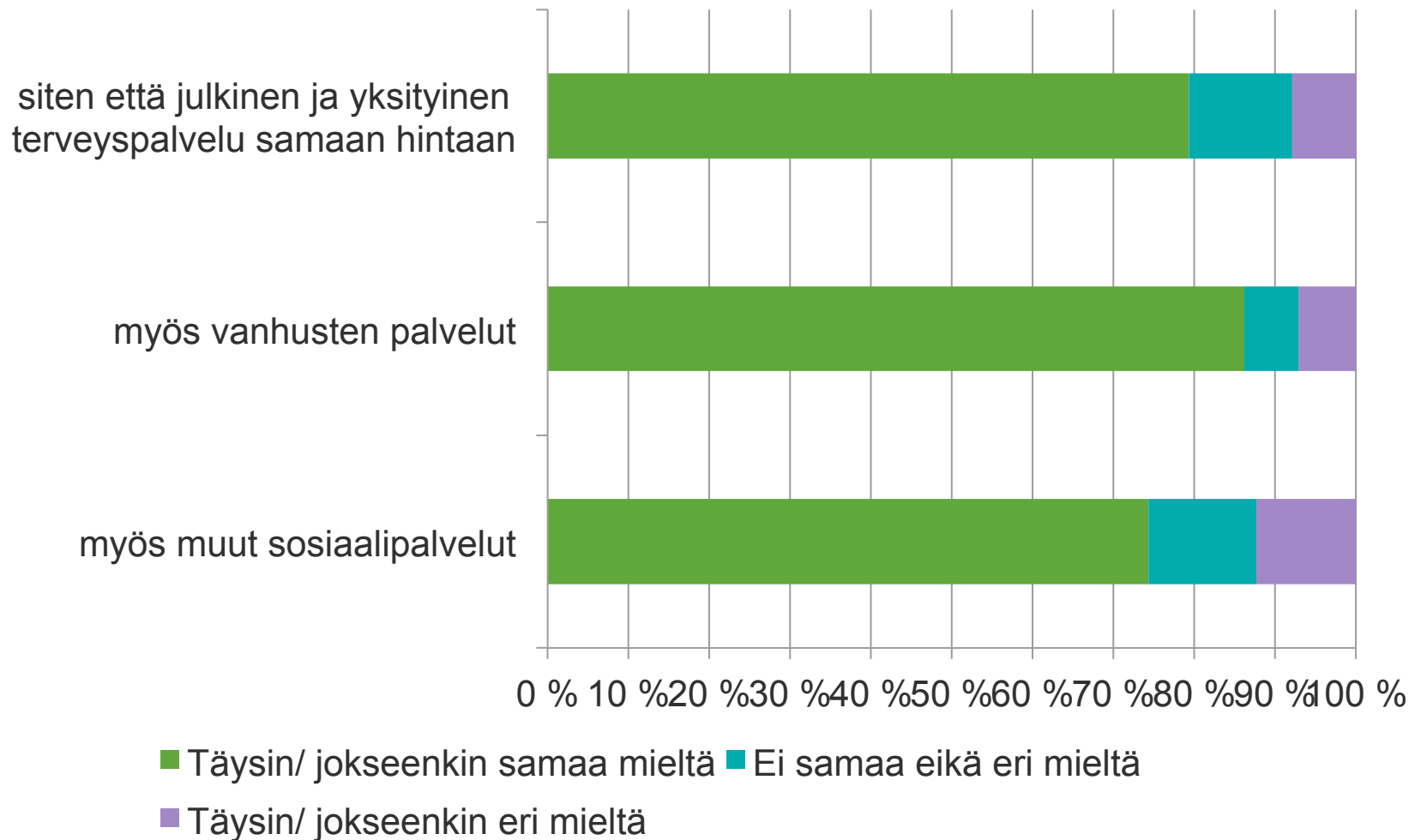
# Väestö näkee oikeuden valita terveydenhuollon ammattihenkilö tärkeimmäksi (ATH-kysely)



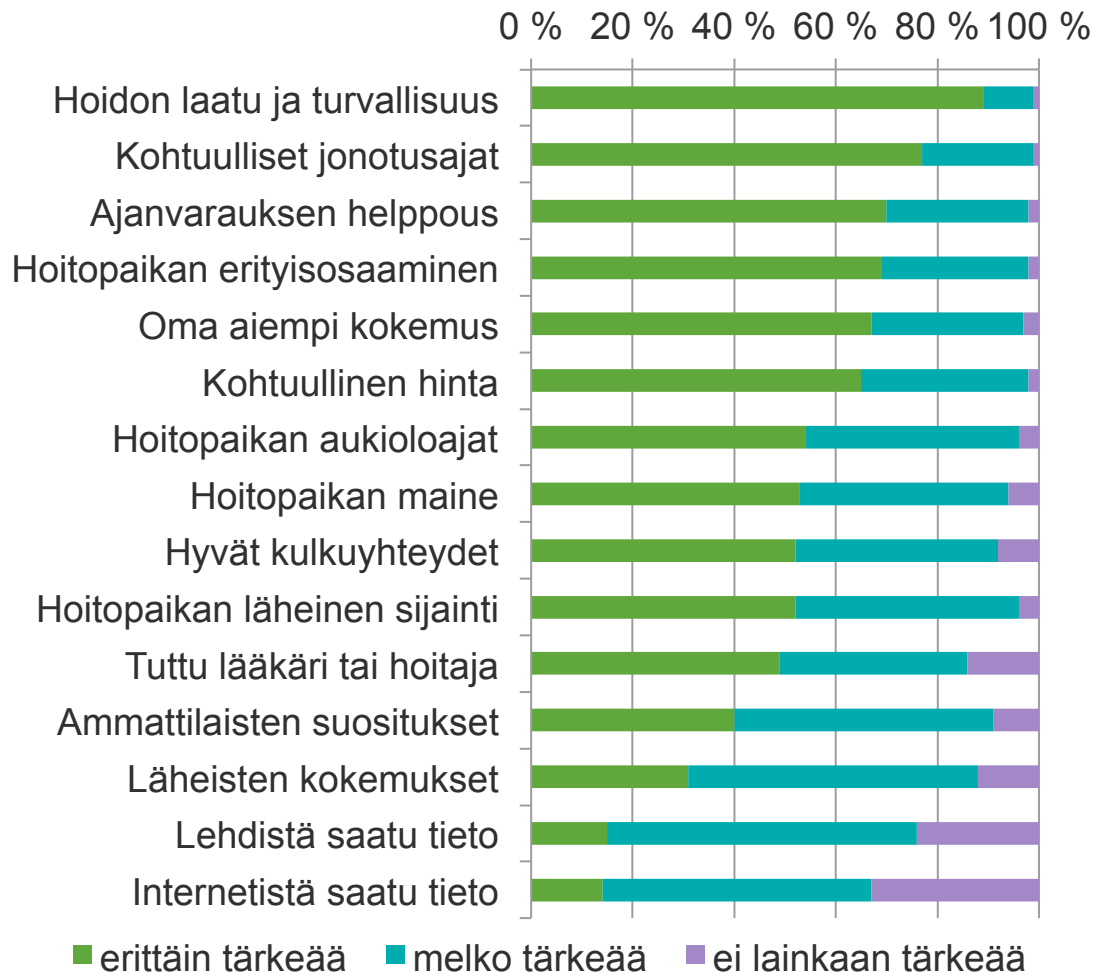
# Hoitopaikan valinnan pohjaksi minulla on riittävästi tietoa.... (Sote-kysely)



# Valinnanvapauden laajentaminen (Sote-kysely)



# Väestölle tärkeitä asioita valintoja tehdessä (ATH-kysely)

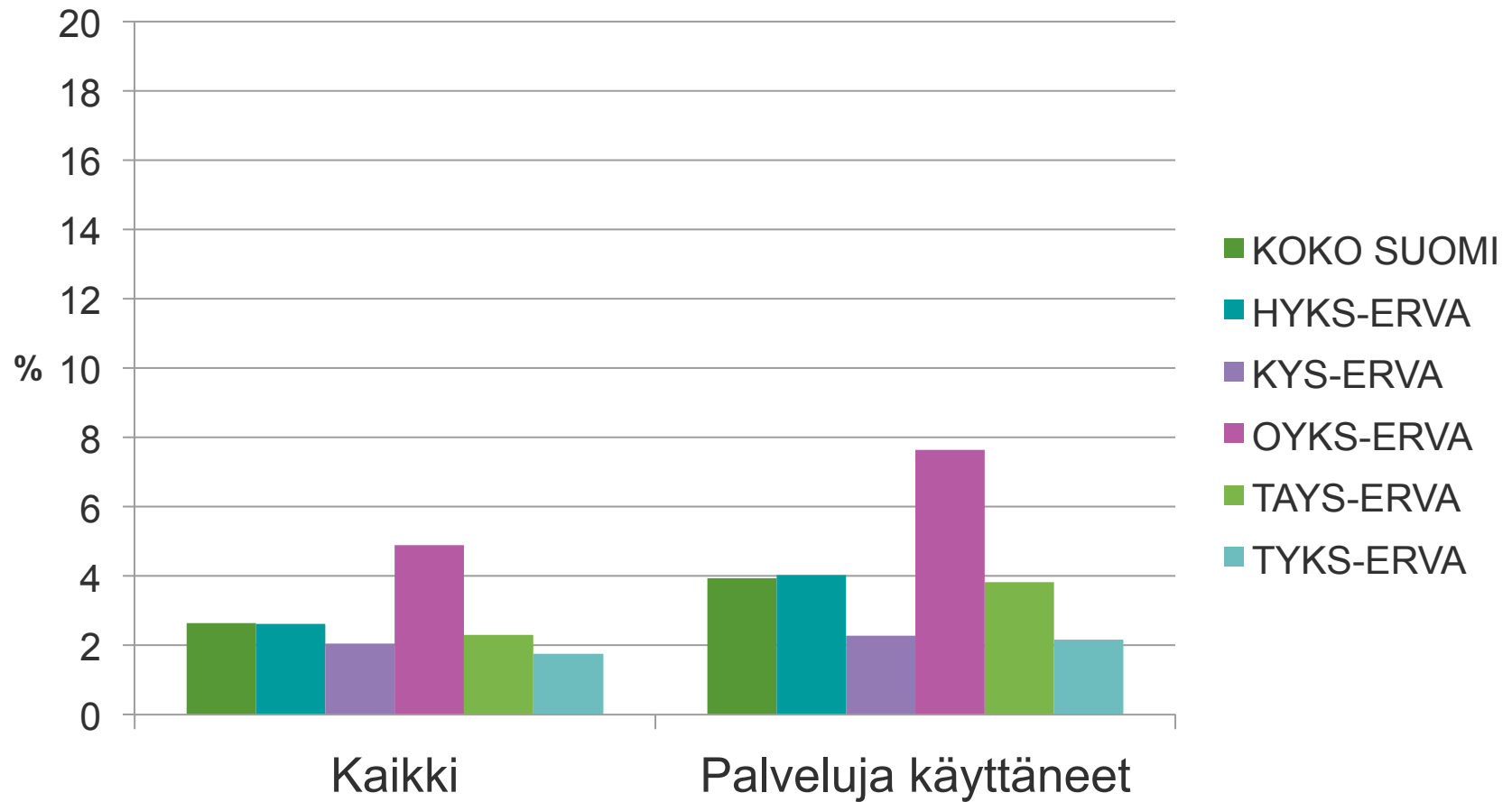


Väestölle tärkeimpiä valinnan syitä:

- Laatu ja turvallisuus
- Jonotusajat
- Ajanvarauksen helppous
- Hoitopaikan erityisosaaminen
- Oma aiempi kokemus

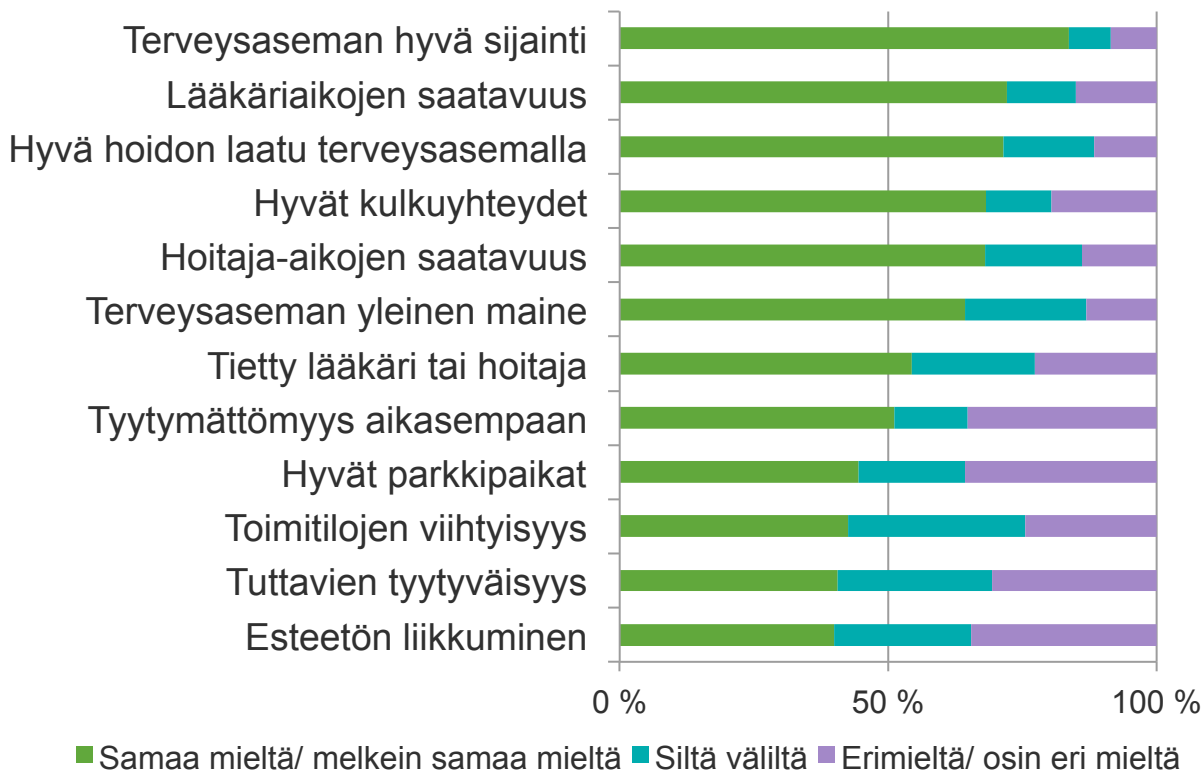


# Terveysasemaa vaihtaneet (koko väestö ja palveluja käyttäneet) (ATH-kysely)



# Vaihtamisen syyt (Vaihtajakysely)

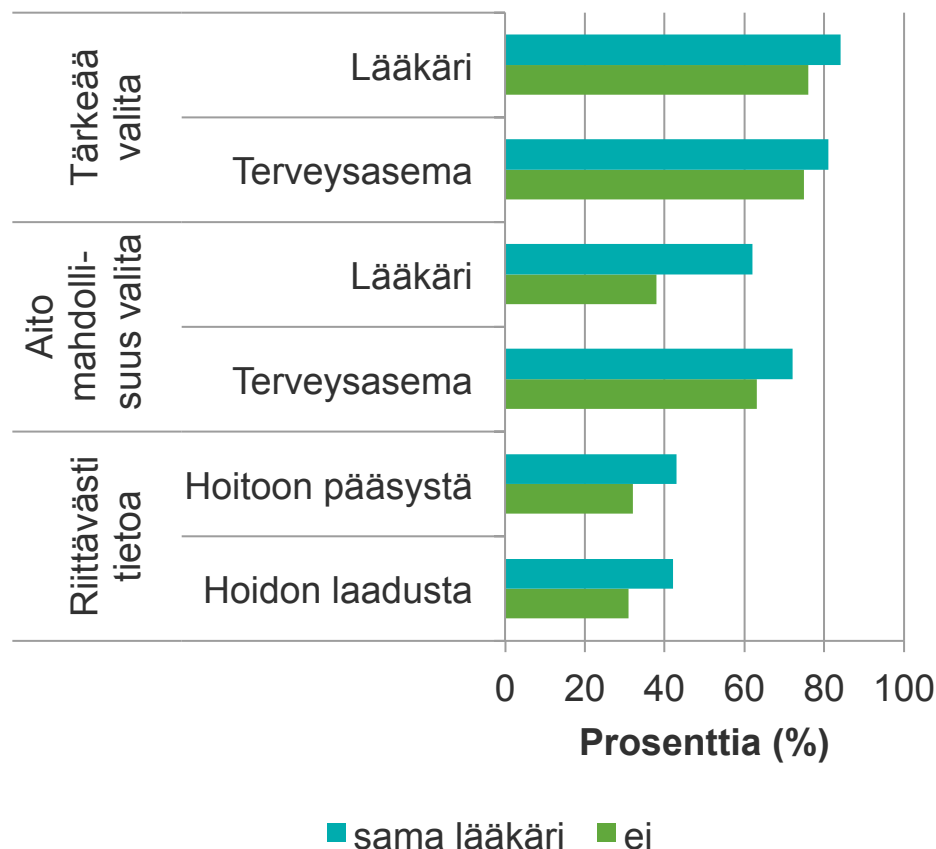
## Minulle tärkeä peruste valita toinen terveysasema oli...



## Vaihtamisen tärkeimmät syyt:

- Sijainti
- Lääkäriaikojen saatavuus
- Hyvä hoidon laatu
- Hyvät kulkuyhteydet
- Hoitaja-aikojen saatavuus

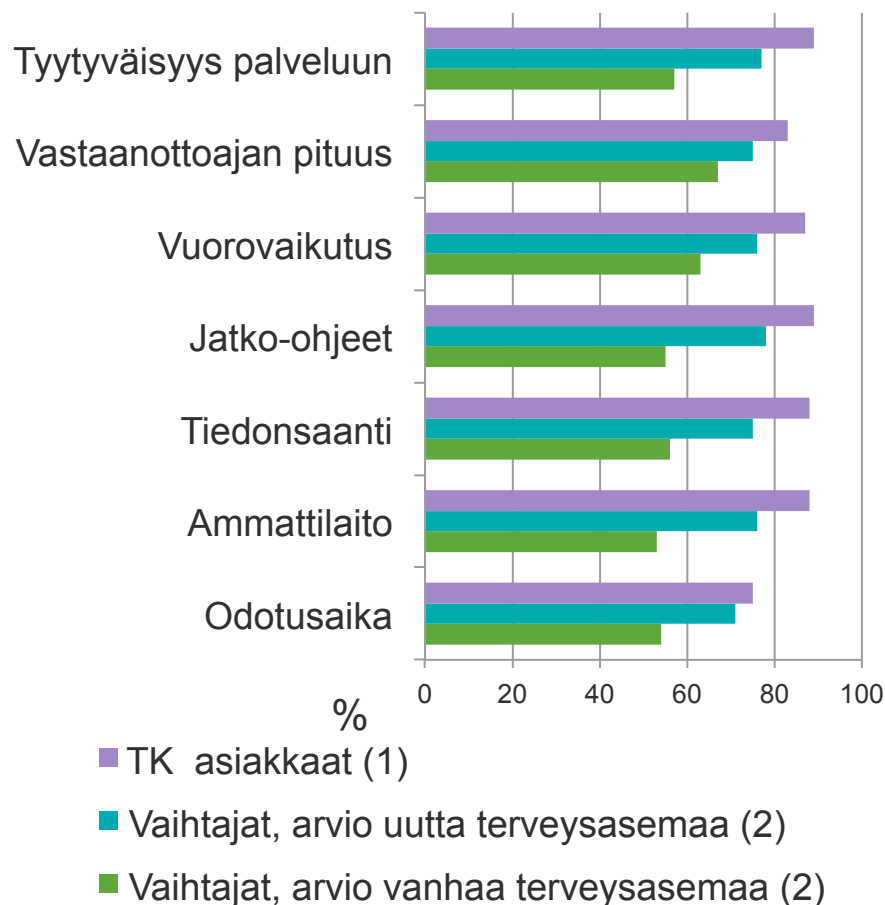
# Oma kokemus lääkaristä ja valinnan- vapausasenteet (Tk-asiakaskysely)



Samana lääkärin hoidossa olevat

- Arvostivat enemmän valinnan mahdollisuutta
- Pitivät valintaa aidommin mahdollisena
- Omasivat useammin riittävästi tietoa hoidon laadusta ja hoitoon pääsystä

# Vaihtaminen ja tyytyväisyys lääkärinvastaanottoon (Asiakas <sup>(1)</sup>- ja vaihtajakysely <sup>(2)</sup>)



- Verrattuna terveyskeskusasiakkaisiin keskimäärin, vaihtajat ovat kriittisempiä lääkärin vastaanottoon myös uudella terveysasemalla
- Vaihtajat kuitenkin tyytyväisempiä uuteen terveysasemaan kuin vanhaan terveysasemaan

# Valinnanvapaus ja oikeudenmukaisuus

- ❑ Valinnanvapaus ja oikeudenmukaisuus eivät ole ristiriitaisia tavoitteita, mutta huono valinnanvapausjärjestelmä voi estää yhdenvertaisuuden toteutumisen
- ❑ Valinnanvapausjärjestelmän tulisi
  - tukea tasapainoista ja väestön tarpeita vastaavaa palvelurakennetta ja hyvää alueellista palvelujen saatavuutta
  - antaa palvelujen järjestäjälle mahdollisuuden ohjata palveluverkkoa ja palvelujen sijaintia
  - vahvistaa peruspalveluja
  - varmistaa kohtuulliset asiakasmaksut, jotka eivät estä palvelujen käyttöä

# Valinnanvapauden ja integroidun palvelutuotannon välille voi syntyä jännitteitä

Monisairaiden ja moniongelmaisten potilaiden /asiakkaiden tarpeisiin vastataan parhaiten hyvin integroiduilla hoito- ja palveluketjuilla

- ❑ Nämä ryhmät tarvitsevat usein myös tukea itseään koskevissa päätöksissä
- ❑ Suuri osa väestöstä ei kuitenkaan kuulu edellä mainittuihin ryhmiin
- ❑ Tutkimuksissa väestö ja potilaat arvostavat valinnanvapautta (myös silloin kun eivät itse sitä aktiivisesti käytä)
- Pyrkimys integroituun palvelutuotantoon on perusteltu, mutta se ei saa johtaa potilaan valinnanmahdollisuuksien kapenemiseen (valinnan lukitsemiseen yhteen tuottajaan)

# Valinnanvapauden ja integroidun palvelutuotannon välille ei tarvitse syntyä jännitteitä

- Potilas on subjekti, joka toimii omista lähtökohdistaan rationaalisesti
  - Potilas valitsee mielellään toisten suosittelman ja hyväksi todistetun hoidon
  - Potilas jatkaa mielellään hyväksi kokemansa palvelun piirissä
- Eri tyyppisille tuottajille tulee tarjota kohtuulliset mahdollisuudet toimia osana hoito- ja palvelukokonaisuuksia
- Eri tyyppisillä tuottajilla tulee olla mahdollisuudet informoida potilaita valinnan vaihtoehtoista
- Tuottajien korvausjärjestelmää tulee kehittää integraatiota tukevaksi, vaikka tuottajia olisikin useita

# Valinnanvapaus ei saa estää palvelujen kehittämistä tai innovaatioita

- ❑ Suomessa tarvitaan monenlaisia ratkaisuja ja etenemispolkuja valinnanvapauden toteutumiseen kattavasti perustason palveluissa
- ❑ Valinnanvapauden toteutumisen ongelmat ja onnistumisen mahdollisuudet ovat hyvin erilaisia palvelusta riippuen
- ❑ Eri asiakasryhmien palvelutarpeet ovat erilaisia
- ❑ Valintaoikeuksia määriteltäessä on tärkeää huomioida sekä satunnaisten käyttäjien että laajasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävien tarpeet
- ❑ Palvelujen sisältö, sähköiset palvelut ja ammattilaisten työnjako ovat muutoksessa. Valinnanvapaus ei saa olla tämän kehityksen este.



# Henkilöstö on avainasemassa valinnanvapauden toteutumisessa

- ❑ Valinnanvapauden toteutumisessa on keskeistä asiakkaan ja ammattilaisen välinen kohtaaminen
- ❑ Henkilöstö tarvitsee koulutusta, ohjeita ja toimintamalleja asiakkaan valinnanvapauden toteuttamiseksi
- ❑ On paljon johtamiskysymys, että valinnanvapaus toteutuu myös käytännössä

# Asiakas tarvitsee ymmärrettävää, vertailun mahdollistavaa tietoa

- ❑ Asiakas tarvitsee avointa, valtakunnallisesti yhtenäistä vertailutietoa
  - vaihtoehtoisista tuottajista
  - tuottajien tarjoamista palveluista ja palvelujen sisällöistä
  - palvelujen saatavuudesta ja laadusta
- ❑ Palveluntuottajat tulee velvoittaa tuottamaan kansallisesti vertailukelpoista tietoa asiakkaan valintojen tueksi
- ❑ Erilaiset vertailutietoa tarjoavat verkkopalvelut ovat yksi tapa välittää tätä tietoa

# Miten muualla?

- **Norja:** Laajat kansalliset laaturekisterit. Tietoa välitetään kansalaisille erillisellä laatuindikaattorisivustolla:  
<https://helsenorge.no/kvalitetsindikatorer>
- **Ruotsi:** valtion, kuntien ja maakäräjien tuottamaa tietoa mm. vaihtoehtoisista hoitopaikoista: [www.omvard.se](http://www.omvard.se), jonoista ja odotusajoista [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se) sekä vanhuspalveluista [www.socialstyrelsen.se/aldreguiden](http://www.socialstyrelsen.se/aldreguiden)
- **Englanti:** NHS Choices-sivustolla tietoa saatavilla olevista palveluista ja niiden laadusta hyvin kattavasti
- **Portugali:** Terveysministeriön ylläpitämä verkkosivusto, jossa tietoa mm. potilasturvallisuudesta, sairaaloiden hoitovalmiuksista, potilastyytyväisyydestä ja potilaskeskeisyydestä
- **Ranska:** indikaattoritietoa. Lisäksi potilasjärjestöjen tuottamaa tietoa laadusta

# Miten meillä Suomessa?

- Kela ylläpitää hoitopaikanvalinta.fi-sivustoa
  - tietoa valinnanvapaudesta yleensä
  - myös kustannustietoja
- THL kehittää Palveluvaaka.fi-verkkosivustoa
- Tiedonkeruita ja rekisteritietoa mm. palveluiden saatavuudesta, toimenpiteiden vaikuttavuudesta, hoidon laadusta → usein tieto hajanaista, paikallista eikä ole kerätty kansalaisen näkökulmasta
  - Tiedontarve: potilasturvallisuus, hinnat, jonot
  - Tiedon oikea taso
  - Tiedon ymmärrettävyys ja tulkinta
- Avoimen ja läpinäkyvän vertailutiedon tuottaminen ja jakaminen mm. verkkopalvelujen välityksellä edellyttää nykyisten rekistereiden ja tiedonkeruiden kehittämistä
  - Esim. laaturekisterit, mittarit

# Palveluvaaka-verkkopalvelun keskeiset toiminnallisuudet



## Palveluiden ja palvelupisteiden haku

- Haku palvelun nimellä
- Haku sijainnilla



## Palveluiden vertailu keskenään

- Vertailukelpoinen, luotettava tieto
- Kansalliset asiakaspalautekyselyt sekä muu tilastoihin ja tutkimuksiin pohjautuva vertailutieto



## Palvelupisteen arviointi

- Strukturoitu arviointimittari (palveluvaaka-mittari)
- Arviot kysymyskohtaisina keskiarvoina 1-5

# Palveluvaaka

Palveluvaaka:ssa voit etsiä, verrata ja arvioida sosiaali- ja terveyspalveluja. Lue lisää >

KANSALAISILLE

PALVELUNTARJOAJILLE

&lt; takaisin hakutuloksiin

## Ikäihmisten neuvonta- ja palvelupiste Siiri

Ikäntyvien palveluohjaus, Kotihoito, kotipalvelut ja omaishoidon tukipalvelut, Palvelutarpeiden selvittäminen (+1 muuta)

ASIAKKAIDEN ARVIO

4,6 /5 <sup>1</sup> arviota

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluhakemistoon syötettävät tiedot näytetään palveluvaaka.fi-verkkopalvelussa ”palvelupistekorttina”

### Käyntiosoite

Vapaudenkatu 23  
15140 LAHTI

### Aukioloajat

Ma	09:00 - 15:00
Ti	09:00 - 15:00
Ke	09:00 - 15:00
To	09:00 - 15:00
Pe	09:00 - 15:00

Tarkemmat palveluajat >



### Yhteystiedot

#### Puhelinnumerot

03 818 5555 (Neuvonta)  
siiri

03 819 3199 (Neuvonta)

Palveluohjaus Pauli ma-pe klo 9 - 15 Nastolan alue

#### WWW

Lisätietoja palvelusta >

### Esittely

Siiriin keskitettyjen vanhusten palveluiden tarkoituksena on tukea ikäihmisten kotona selviytymistä ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on löytää oikeanlaista apua oikeaan aikaan. Neuvonta on asiakkaalle maksutonta ja halutessaan voi asioida anonyymisti.

Ikäntyvien palveluneuvonnasta vastaa Päijät-Hämeessä alueellisesti toimiva Palvelu Santra. Palveluneuvoajat kertovat tarjolla olevista vaihtoehtoista ja auttavat asiakasta palveluiden valinnassa. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii laajaa palvelutarpeen selvittämistä, palveluneuvoajat järjestävät tätä varten asiakasohjaajan kotikäynnin.

# Jäikö jokin mietityttämään? Ota yhteyttä

- Palveluvaaka.fi, omien tietojen tuominen verkkopalveluun
  - Niina Peränen, THL, 029 524 8046
- Kansalliset asiakaspalautemittarit
  - Salla Sainio, THL, 029 524 7271

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@thl.fi](mailto:etunimi.sukunimi@thl.fi)

[www.palveluvaaka.fi](http://www.palveluvaaka.fi)

# Esityksen lähdemateriaali, lisätietoa ja luettavaa

## Slideshare:

- Anna-Mari Aalto ja Laura Hietapakka: Kansalaisten ja asiakkaiden näkemykset valinnanvapaudesta: <http://www.slideshare.net/THLfi/annamari-aalto-ja-laura-hietapakka-kansalaisten-ja-asiakkaiden-nkemykset-valinnanvapaudesta>
- Timo Sinervo: Integroidut palvelut ja valinnanvapaus: <http://www.slideshare.net/THLfi/timo-sinervo-integroidut-palvelut-ja-valinnanvapaus>

## Muut lähteet:

- Valinnanvapaus sosiaali- ja terveystalvaeluissa - Kuvauksia eräistä Euroopan maista: Jonsson, Pia Maria; Nykänen, Eeva; Pohjola, Pasi; Junnila, Maijaliisa; Hietapakka, Laura; Liukko, Eeva; Parhiala, Kimmo; Nuorteva, Leena; Whellams, Anne: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-630-8>
- Mitä väestö ajattelee sosiaali- ja terveystalvaeluiden uudistamisesta?: Aalto, Anna-Mari; Manderbacka, Kristiina; Muuri, Anu; Karvonen, Sakari; Junnila, Maijaliisa; Pekurinen, Markku: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-635-3>
- Alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus ATH, tulokset: <http://www.terveytemme.fi/ath/tulokset/index.html>