

Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslhtöinen kuluttajasuojan tutkimus



Vastauksia ja kysymyksiä:
”Miten sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaiden kuluttajasuojaa, oikeusturvaa, vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta voidaan lisätä?”.

Jorma Heikkinen
21.11. 2011 Helsinki

Mielenterveysmessut 2012

Terveys 2015 kansanterveysohjelma: Asiakaslähtöisyys terveystalvelujen perusperiaate



Asiakaskeskeisyyttä, jossa palvelun tarpeellisuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan sitä käyttävän kansalaisen näkökulmasta, on täten ryhdytty pitämään ensiarvoisena palvelujen järjestämisen lähtökohtana (mm. KASTE-hanke, 2008).

Terveys 2015 -kansanterveysohjelman mukaan jokaiselle suomalaiselle tulisi turvata yhtäläisesti laadukkaat ja saavutettavissa olevat terveystalvelut.

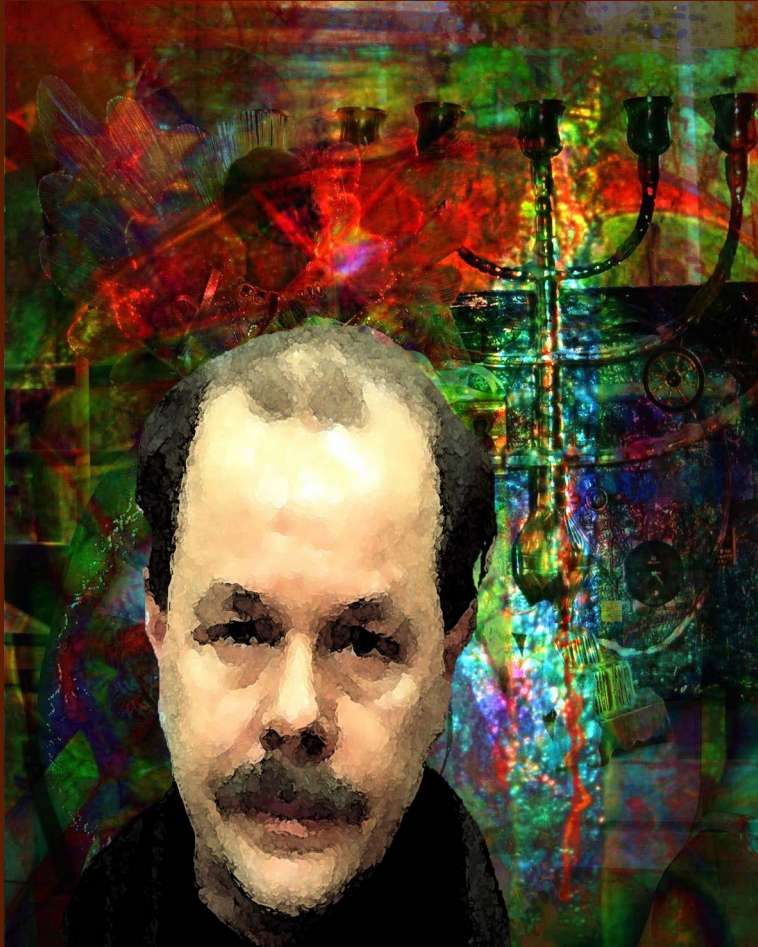
Palvelut tulisi sovittaa yhteen asiakkaiden tarpeiden kanssa, ja jokaisella tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa omaa terveyttään koskevaan päätöksentekoon.

(Valtioneuvoston periaatepäätös Terveys 2015 – kansanterveysohjelmasta 2001: 28.)

Mistä lähtee asiakaslähtöisyyden ajankohtaisuus

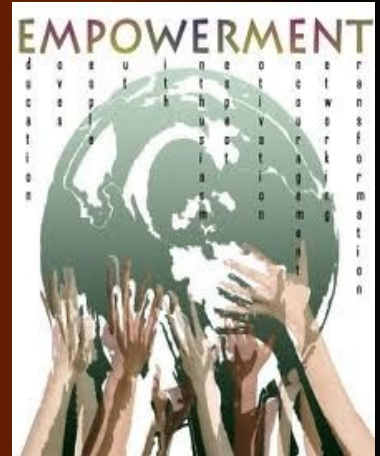
- hyvinvointipalveluiden tarpeen kasvu
 - ikääntyminen; perheyhteisön muuttuminen, työelämän muutokset, sisäinen muuttoliike
- tarjontamahdollisuuksien rajallisuus
 - 'kestävyysvaje' 10 mrd € eli n. 5 % bkt:sta, velkaantumiskierre kestämatön, 'tuottavuus' laskussa
- terveydenhuoltolaki 2011
 - korostaa asiakkaan roolia ja valinnanvapautta

Asiakas palveluiden keskipisteessä



Asiakaslähtöisyydestä puhutaan silloin, kun asiakas on palvelujen keskipisteessä ja tarvittava palvelu sekä hoito järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien

Mihin asiakaslähtöistä kuluttajan- suojan tutkimusta sos. ja terveyspalveluissa tarvitaan?



Asiakas on ainoa, joka ymmärtää asiansa kokonaisuuden.

Julkisten palveluiden käyttötapahtumat ovat muodostuneet niin monimutkaisiksi, että niitä ei voida ratkaista pelkästään ammatillisen tiedon pohjalta.

Tarvitaan asiakkaiden tuottamaa tietoa heidän yksilöllisistä tarpeistaan ja toiveistaan.

Tarvitaan asiakkaiden tuottamaa tietoa palvelutarjonnan laadusta ja sisällöstä niiden kehittämiseksi.

Käyttäjätietoa saadaan asiakasraadeista, järjestöistä, tilastoista, tutkimuksista ja asiakaspalautteesta. Myös asettumalla asiakkaan asemaan.

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN OMINAISPIIRTEITÄ

1. Vuorovaikutteisuus

Asiakaslähtöisyydessä korostuu vuorovaikutteisuus, joka voidaan määritellä ihmisten väliseksi tulkintaprosessiksi, jossa viestitään asioita toiselle, luodaan yhteyksiä toisiin, vaikutetaan heihin ja saadaan palautetta omasta toiminnasta

2. Tasavertaisuus

Työntekijä ja asiakas toimivat yhteistyössä tasavertaisina ainutlaatuisina persoonina. Asiakaslähtöinen työntekijä toimii yhteistyössä sekä asiantuntijana että ihmisenä.

3 Kokonaisvaltaisuus

Asiakaslähtöisyyttä on asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Kokonaisvaltaisuus tarkoittaa asiakkaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen puolen huomioimista.

Asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta tarkoittaa asiakkaan käsittämistä yksilönä, yhteisönsä jäsenenä ja laajemmin tietyn väestön osan ja koko yhteiskunnan jäsenenä.

Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana.

Kuluttajalainsäädännön taustalla vaikuttavat arvot



Palvelujen saatavuus ja vaihtoehtojen riittävyys

Läpinäkyvyys

Palveluntarjoajan pitää markkinoinnissa ja muissa sopimuksenteon vaiheissa kertoa asiakkaalle kaikki olennaiset tiedot selkeästi. Olennaisten tietojen kertomatta jättäminen ja markkinoinnin harhaanjohtavuus voivat oikeuttaa hyvitykseen.

Sopimusehtojen kohtuullisuus

Kuluttajakaupassa palveluntarjoaja on lähtökohtaisesti ammattitaitoisempi ja siten vahvempi osapuoli kuin kuluttaja. Palveluntarjoaja laatii useimmiten vakioehdot, joiden sisältöön asiakas ei voi vaikuttaa. Sopimusehtojen kohtuullisuusvaatimus merkitsee mm. sitä, että palveluntarjoaja ei voi lähtökohtaisesti muuttaa sopimusehtoa yksipuolisesti. Jos sopimusehtoja muutetaan, muutoksista on hyvissä ajoin kerrottava kuluttajalle, eikä negatiivista sopimussidontaa saa käyttää muutosten hyväksynnässä.

Hyvän tavan mukaisuus ja kohderyhmän ottaminen huomioon

Markkinointi ei saa olla sopimatonta, esimerkiksi yhteiskunnan yleisten arvojen vastaista. Siinä ei saa käyttää hyväksi kohderyhmän, esimerkiksi lasten tai sairaiden, kokemattomuutta tai hädänalaista tilaa. Perinnässä on noudatettava hyvää perintätapaa.

Oikeus hyvitykseen Jos palvelu ei vastaa sitä, mistä on sovittu tai mitä asiakas on voinut kohtuudella odottaa, hänellä on oikeus hyvitykseen eikä virheen korjaamisesta saa aiheutua hänelle kustannuksia.

”Access to justice” ja yhden luukun periaate

Kuluttajilla on oltava tosiasialliset mahdollisuudet saada oikeutensa toteutetuksi. Lainsäädäntö ei siis yksin riitä, tarvitaan myös ”access to justice” –järjestelmiä, kuten kunnallista kuluttajaneuvontaa, kuluttajavalituslautakuntaa ja kuluttaja-asiamiestä.

Toinen tärkeä kuluttajan käytännön asemaan vaikuttava tekijä on periaate, jonka mukaan kuluttaja voi aina esittää kaikki vaatimuksensa taholle, jonka kanssa hänellä on sopimussuhde, ja tämän on hoidettava ne. Myyjä ei siis voi velvoittaa asiakasta ottamaan yhteyttä valmistajaan, maahantuojaan tai palvelun alihankkijaan, vaikka suorituksen virhe johtuisikin näiden toiminnasta. Myyjä voi tietysti neuvotella omista hyvityksistään omien sopimuskumppaneidensa kanssa, mutta asiakasta ei saa pallotella paikasta toiseen.

Nykytilanne

Julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjien asema on perinteisesti määrätynyt hallinto-oikeudellisten säännösten kautta niihin liittyvine valitus- ja kantelumenettelyineen. Melko uusia säännöksiä ovat sosiaalihuollon asiakaslaki ja terveydenhuollon potilaslaki, jotka antavat palvelunkäyttäjille mahdollisuuden kohteluaan koskevan muistutuksen tekemiseen. Palvelujen asiantuntevalle suorittamiselle, eli laatutasolle, ei sen sijaan ole asetettu riittävän selkeitä vaatimuksia käyttäjän näkökulmasta. Käyttäjän oikeutta virhe- ja viivästysseuraamukseen ei ole säännelty.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Potilasasiamies

http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/terveydenhuolto/kantelu/potilasasiamies

Kantelu

http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/terveydenhuolto/kantelu

Muistutus

http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/terveydenhuolto/kantelu/muistutus

“Miten palvelunkäyttäjien osallisuutta voidaan lisätä?”.

- Miten hoidon objektista hoidon subjektiksi?
- Miten motivoida luopumaan holhoavasta hoitoyhteisöideologiasta?
- Miten motivoida luopumaan potilaan roolista?
- Mitä tarkoitamme täysivaltaistumisella?
- Miten aktivoida passivoitettuja?



Psykonomiopiston esite vuodelta 1996

Psykonomiopiston tehtäväkenttä ja toimiala:

1. Toiminta opistona:

Psykonomitutkinnon suorittamisen opisto.
Psykonomian opintokerhojen ja opintomateriaalin tuottaminen.
Psykonomialuentojen ja koulutustapahtumien tuottaminen.

2. Toiminta potilasasiantuntijuutta välittävänä keskuksena

Välittää psykonomeja koulutus, informaatio ym. tilanteisiin.

3. Toiminta psykonomian tutkimuskeskuksena:

a) Psykonomiopiston psykoosiarkisto

Psykonomiopisto kerää dokumenttina psykooseista:
- äänitteitä, nauhoitettuja kertomuksia psykoottisista kokemuksista
- kirjallisia dokumentteja - psykoottisia kirjoitelmia jne.

b) Kuluttajasuojan tutkimus

Psykonomiopisto haluaa olla luomassa asiakaslähtöisiä kuluttajasuojaa kouluttamalla mielenterveysalan vammaisasiantuntijoita, psykonomeja. Psykonomiopisto kerää tietoja eri psykoterapiasuunnauksista psykoterapiapalveluiden hintatasosta, laadustajine. Psykonomiopisto kerää tietoja psykoterapian väärinkäytöstä ja psykoterapian haitoista. Tutkii pakkohoidon käytön laajuutta, väärinkäyttöä ja vaikutuksia.

c) Psykkeen lääkkeiden sivuvaikutusten tutkimus

Psykonomiopisto kerää tietoja psykkeenlääkkeiden haitoista ja sivuvaikutuksista.

d) Syrjinnän tutkimus

Psykonomiopisto kerää tietoja psykkeenpotilaiden syrjinnästä työelämässä ja yhteiskunnan eri alueilla. Psykonomiopisto pyrkii kehittämään psykkeenvammaisten ammatillista kuntoutus- ja koulutustoimintaa.

e) Henkisen väkivallan tutkimus

Psykonomi opisto pyrkii kehittämään henkisen väkivallan ja psykisen kärsimyksen tutkimusta .

4. Toiminta vertaistuen kehittäjänä ja tutkimuskeskuksena.

Psykonomiopisto tutkii ja kerää tietoja vertaistuen eri malleista ja toteuttamistavoista. Psykonomiopisto pyrkii kehittämään ja tarjoamaan vertaistukihenkilökoulutuspalveluja. Psykonomiopisto pitää esillä MTKL:n paikallisyhdistysten toimintaa psykososiaalisen kuntoutumisen kanavana.

5. Toiminta psykonemiyhteisönä

Psykonomiopisto toimii psykonemien yhteisönä ja yhdysseitinä.



Psykonomiopisto

- kokemuskoulutusta vuodesta 1996

Psykonomia

- itsehoitoideologia
- vertaistuki
- kokemusasiantuntijuus

Psykonomian ydin

Potilaan roolista itsensä terapeutiksi – psykonomiaksi.

Mielenterveyskuntoutujien mielenterveysyhdistyksissä tekemä vapaaehtoinen työ on psykonomiaa.

Psykonomian focus
Hoitokielteisyyden voittaminen

Asiakaslähtöisyyden perustana itsehoitoajattelun arvot:

- jokainen on viimekädessä tärkein mielen-terveytensä ylläpitäjä
- jokaisella on vastuu omasta terveydestään
- jokainen on oman elämänsä paras asiantuntija
 - jokainen tuntee oman elämänsä itse parhaiten
 - jokainen itse paras päättämään elämästään
 - jokainen on itse paras muuttamaan elämäänsä ja ajatteluaan
- psykoterapia ja lääkehoito edellyttää onnistuakseen kuntoutujan omaa panosta
- kuntoutuminen edellyttää motivoitumista
- kasvu itsensä terapeutiksi ja itsehoito on vahva motivaatiotekijä
- holhoavan hoitoideologian kielteisten vaikutusten (passivoitumisen, esineellistymisen ja potilaan rooliin leimautumisen sekä stigmatisaation) voittaminen edellyttää itsehoitokoulutusta ja itsehoitoideologian hyväksymistä.



Kuluttajasuojaa – asiakaslähtöisyyttä

– asiakaslähtöisellä kuluttajansuojatutkimuksen avulla

Kuluttajansuojaa

- edellyttää, että palveluiden laatu on määriteltävä
- palveluiden laatua ei valvota eikä virhe- ja viivästysseuraamuksia tunneta.
- laatu pitäisi kuitenkin pystyä määrittelemään selkeästi, - yksittäistapauksessa on voitava arvioida onko saatu hoito määritellyn mukaista.
- kunnan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen on sisällytettävä täsmälliset palvelun laatu koskevat vaatimukset. Lisäksi on sovittava, miten palvelun laatua valvotaan ja miten sopimusrikkomuksiin reagoidaan.

Asiakaslähtöisyyttä

- vapaus valita hoitopaikka
- vapaus valita ja vaikuttaa hoitomuotoon
- vapaus vaikuttaa lääkitykseen
- vapaus valita psykoterapiamuoto
- vapaus valita ja vaikuttaa sosiaaliturvaan
- vapaus vaikuttaa hoitosuunnitelman toteutumiseen ja määrittelyyn.



Voimaannuttava asiakaslähtöisyys

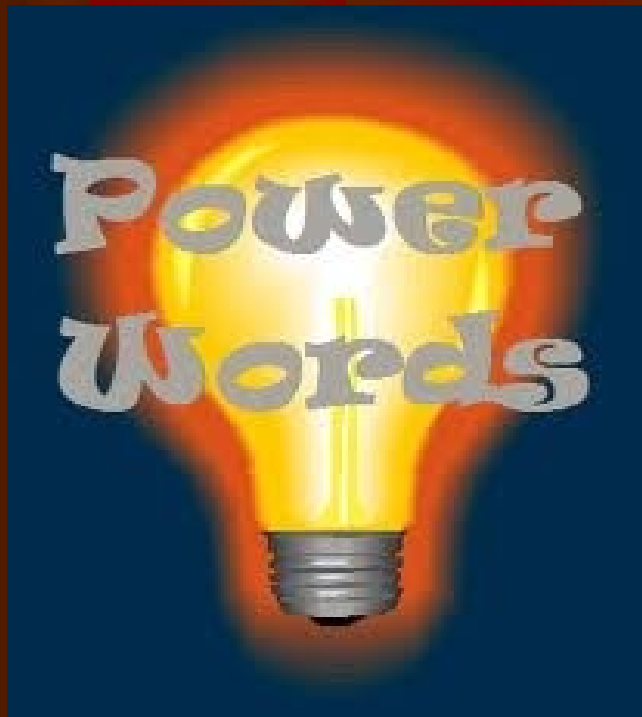


- riittävä tiedonsaanti
Ymmärrettävässä muodossa oleva tieto
- itsenäisen valinnan vapaus
Itsenäistä valintaa tukeva tiedonsaanti
- itsemääräämisoikeus
tieto oikeuksista, kuluttajansuojasta
- yksilöllisyys
- vastavuoroinen kohtaaminen
- tasa-arvoisuus
- täysivaltaisuus

Voimaannuttavan asiakaskeskeisyyden avainsanoja : Luottamus, kunnioitus, tuki, osallistuminen ja sitoutuminen

Voimaantumisen edellytyksenä
ovat:

- luottamus ja kunnioitus,
- tuki,
- osallistuminen ja sitoutuminen



Voimavarakeskeinen muutostyön periaatteita

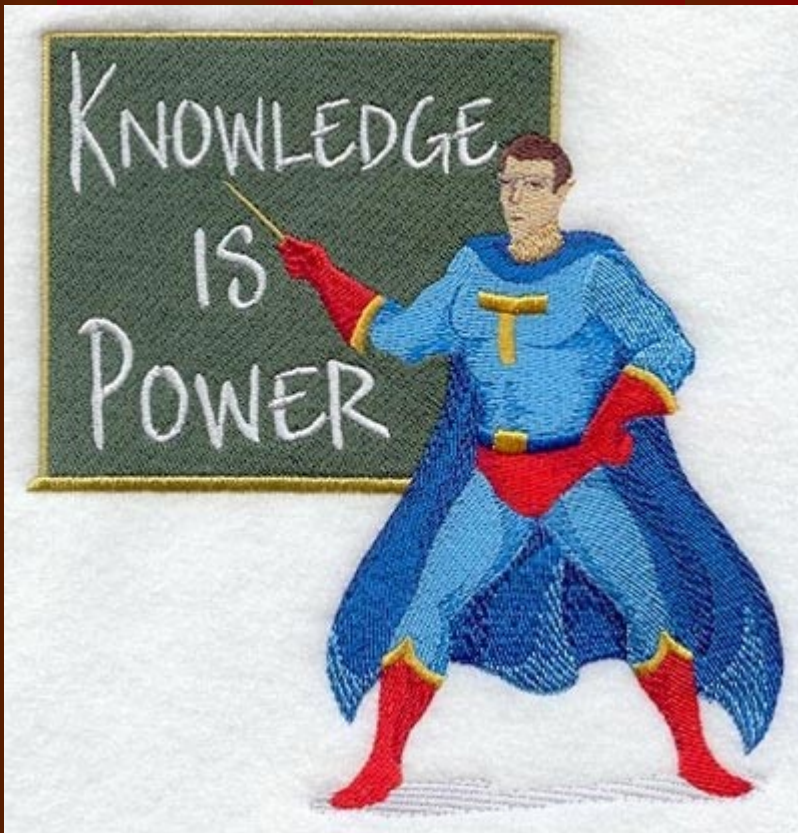
Asiakkaan voimaantumista
tukevien puitteiden luominen

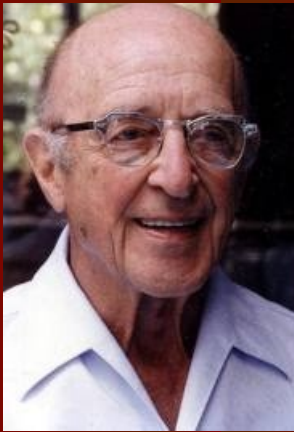
Asiakkaan sosiaalisten
suhteiden ja
yhteenkuuluvuuden tunteen
lisääminen

Asiakkaan osallisuuden
lisääntyminen

Asiakkaan autonomia,
itsehoito ja vastuullisuus

Yhteistyössä lisääntyvä voima





Asiakaskeskeinen terapia – Carl Rogers

Asiakaslähtöisesti toimiva työntekijä toimii asiakkaan kanssa yhdenvertaisena ihmisenä ja tukee asiakasta kohti itsenäisyyttä ja riippumattomuutta.

Asiakaskeskeinen terapia mahdollistaa kasvun oman itsensä terapeutiksi.

Psykologi Carl Rogers kehitti asiakaskeskeisen terapian. Käyttämällä nimitystä asiakas hän halusi välttää potilaan ja terapeutin joutumista ennalta asetettuihin rooleihin. Rogers halusi hoidoissaan suunnata huomion menneisyyden kaivelemisesta asiakkaan asenteisiin, nykyhetkeen ja sen ongelmiin. Hän ei halunnut olla asiantuntija, joka tulkitsee hoidettavan oireita, vaan asettui asiakkaan kanssa tasavertaiseksi yhteistyökumppaniksi. Hän oletti asiakkaiden olevan itse parhaita oman elämänsä asiantuntijoita, joilla on kyky ja halua ohjata elämäänsä parempaan suuntaan, kunhan vain sisäisen kasvun esteitä voidaan vähentää.



Asiakaskeskeinen terapia on asiakkaan omia voimavaroja ja elämän hallintaa edistävä työ, jossa työntekijä tukee asiakasta omien voimavarojen mukaisten ratkaisujen löytämisessä ja päätösten tekemisessä, mutta ei toimi asiakkaan puolesta.

Kokemustutkimus,,, asiakaslähtöinen psykoterapioiden arvionti

- Eri psykoterapiamuotojen vaihtoehdot
- Mikä psykoterapiamuoto sopii parhaiten kenellekin
- Mihin ja miksi psykoterapiaa?
- Psykoterioiden vaikuttavuus,, psykoterapian tuloksellisuuden arviointi
- Mitä asiakkaan tulisi tietää eri psykoterapioista?
- Mitä asiakkaan tulisi osata kysyä psykoterapeutiltaan?
- Kuluttajan suoja?



Asiakaslähtöinen – tarpeen ja oireiden mukainen lääkitys

Tiedonsaanti ja informaatio lääkityksestä
Hoitoyhteistyö ,, lääkityksen tarpeen arviointi
Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

Pakkolääkintä ylläpitää kielteisiä asenteita psyykenlääkkeiden käyttöön



Lääkistyksen sivuoireet
Neuroleptit ja diabetes



Pakkolääkityksen lamaavat liialliset annokset



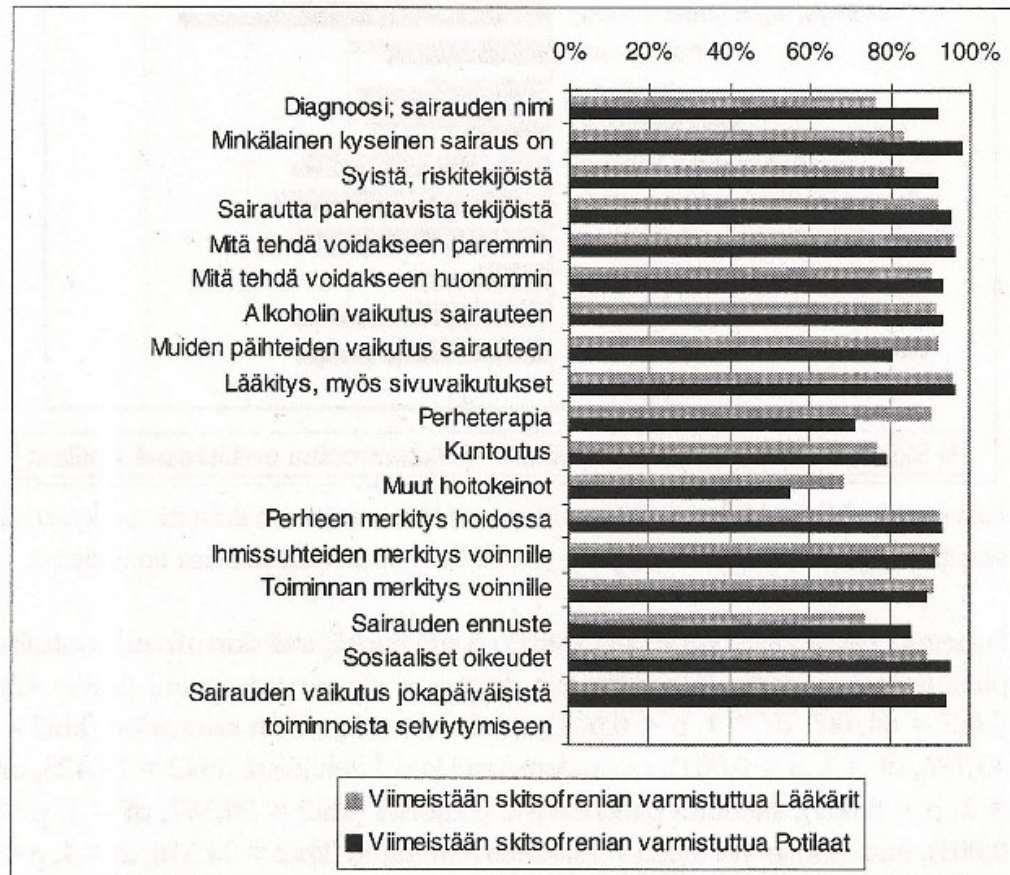
Asiakaslähtöinen psykenlääkkeiden tarpeen ja vaikutusten tutkimus:

- Mitä valmiuksia asiakkaalla tulisi olla jotta hän yhteistyössä lääkärinsä kanssa voisi löytää ja säätää lääkitystään optimaaliseksi?
- Mitä asiakkaan tulee tietää lääkityksestään?
- Miten seurata mahdollisia lääkityksen sivuvaikutuksia?
- Lääkekontrolli vähintään vuosittain
- Voimassa olevien reseptien yksi sijainti ,,,
millainen on hyvä e-rekisteri?

Asiakaslähtöinen kuntoutumisen tutkimus

- Kullakin psykiatrisella sairaudella on omat erityispiirteensä oireiston, lääkityksen, psykoterapian, kuntoutumisen, itsehoidon, sairauden tuomien psykososiaalisten haittojen ilmenemisen ja niiden kanssa selvitymisen suhteen. Nämä erityispiirteet ilmenevät yksilötasolla. Asiakalähtöistä kuntoutumistutkimusta tarvitaan, jotta näistä yksiötasolla ilmenevistä erityispiirteistä saataisiin tietoa,,,,,

6.3.6 Mitä potilaalle pitää kertoa viimeistään sairauden diagnoosin varmistuttua tai myöhemmin?



Kuvio 13. Mitä, ja kuinka suuren prosenttiosuuden lääkäreitä ja kyseistä sairautta sairastavia mielestä, pitää potilaalle kertoa viimeistään skitsofreniadiagnoosin varmistuttua.

Mitä olisi hyvä tietää jo sairauden alkuvaiheessa?

Lähde: Aira Hotti, Mitä psykiatrinen potilas haluaa tietää, Turun Yliopisto, Turku 2004, 118

Yhteenveto: Jokaisesta oman ainutlaatuisen kuntotumisprosessinsa kokemustutkija!
Jokaisesta oman sosiaali- ja terveystalvelujensa itsenäinen, aktiivinen, itsenäinen ja valinnoistaan tietoinen asiakas!

Ylilääkäri Viljo Rökköläinen:

”Jos jokainen olisi psykonomi mielisairaaloita ei tarvittaisi!”





Kiitos mielenkiinnosta!

Sähköposti:

[http://www.heikkinen_jorma@hotmail.com](mailto:www.heikkinen_jorma@hotmail.com)

kotisivu:

<http://jormaheikkinen.wordpress.com>