



# **Saatavilla, mutta ei saavutettavissa?**

## **Sosiaalioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä**

*Heidi Vanjusov, sosiaalioikeuden yliopisto-opettaja*

*Oikeustieteiden laitos*

*Hyvinvointioikeuden keskus*

# Mahdollisuus hakeutua oma-aloitteisesti palveluihin

## Viranomaisen velvollisuus tiedottaa palveluista

Yleinen viranomaisen tiedotusvelvollisuus (julkisuuslaki 20 §)

Tiedot palveluista julkaistava ymmärrettävästi ja helposti saavutettavalla tavalla (SHL 33.4 §)

Ymmärrettävä, selkeä ja asiallinen kielenkäyttö viranomaisessa (HL 9.1 §)

Ohjaus- ja neuvontavelvollisuus (SHL 6 §, TervHL §, HL 8 §)

## Riittävien resurssien ja palvelun laadun turvaaminen

Taloudelliset ja henkilölliset resurssit (SHL 49a.1 §, TervHL 4.1 §, SHL 41 §, TervHL 54 §)

Asiantuntemuksen ja osaamisen varmistaminen (TervHL 4-5 §)

## Yksilön toimintakyvyn ja resurssien riittävyys

Huomioitava yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyys ja yksityisyyden suoja (SHL 30 §, TervHL 10 §, PHL 7 §)

Tiedonsaantioikeus (potilaslaki 5 §, asiakaslaki 5 §)

Digitaalisten palveluiden saavutettavuus (digisaavutettavuuslaki 7 §)

## Asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen

Itsemääräämisoikeus ja osallisuus SHL 36,4 §, asiakaslaki 8, potilaslaki 5 §)

Luottamuksellisuus (PHL 8 §, asiakaslaki 4.1 § ja 15 §, potilaslaki 3.2 § ja 13 §, salaspitovelvoitteista myös julkisuuslain 6 luku)

Asianmukainen kohtelu (SHL 30.1 §, asiakaslaki 4 §, potilaslaki 3.2-3.3§)

Intergriteetin huomioiminen (potilaslaki 3.2-3.3§, asiakaslaki 4 §)

# Saavutettavuuden ulottuvuudet

## Institutionaalinen saavutettavuus

- Tempoileva, lyhytjänteinen päihdepalvelujen suunnittelu ja toteutus
- Palvelutarpeeseen vastaaminen organisaatiolähtöistä, eikä siten välttämättä perustu yksilöllisiin tarpeisiin
- Pitkät jonotusajat ja pistemäiset palvelut, jotka eivät tyydytä kokonaisvaltaisesti palvelutarvetta

## Informatiivinen saavutettavuus

- Palveluista ei ole välttämättä saatavilla asiakkaalle riittävästi tietoa ymmärrettävässä muodossa
- Informaation julkaisutavat eivät välttämättä saavuta kaikkia asiakkaita
- Informaatio ei välttämättä kulje myöskään viranomaisorganisaation sisällä

## Taloudellinen ja fyysinen saavutettavuus

- Palveluihin pääsyn kustannukset
- Tilojen ja palveluiden esteettömyyden laiminlyönti
- Hankalat/pitkät välimatkat ja puutteet asiakasturvallisuudessa
- Puutteelliset digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuudet ja niiden riittämättömyys

## Kokemuksellinen saavutettavuus

- Stigman vaikutus
- Asiakkaan kohtelu ja asiakkaalle annettu ahdas rooli asiakkuusprosessissa
- Palveluiden maine ja aiempien kokemusten vaikutukset
- Asiakkaan ennakkokäsitykset ja odotukset



# Saavutettavuuden edellytykset

Saavutettavuuden ulottuvuus	Mitä järjestelmän on huomioitava?	Asiakkaalta odotettava kyky	Mitä asiakkaalta vaaditaan?
<b>Institutionaalinen</b>	Hallinnollisten ja toiminnallisten esteiden poistaminen Päihderiippuvuuden luonteen huomioiminen Riittävä resurssointi	Sitoutumiskyky	Järjestelmä vaatii yksilöltä sitoutumista tiettyyn menettelyyn ja esimerkiksi aikatauluihin
<b>Informatiivinen</b>	Riittävä ja ymmärrettävä tiedon jakaminen erilaisissa muodoissa Tietoon perustuva päätöksenteko	Etsimiskyky	Osattava löytää tietoa, mutta myös osattava antaa relevanttia tietoa
<b>Fyysinen</b>	Tilojen esteettömyys Turvallinen ja kohtuudella saavutettava sijainti	Saavuttamiskyky	Asiakkaan on liikuttava (fyysisesti tai digitaalisesti) palvelun luo
<b>Taloudellinen</b>	Palveluihin pääsyn kustannukset eivät saa muodostua kohtuuttomiksi	Maksukyky	Asiakkaalle voi koitua asiakasmaksujen lisäksi kustannuksia mm. matkoista
<b>Kokemuksellinen</b>	Stigman ja häpeän huomiointi Ennakkoluulojen tiedostaminen ja purkaminen Asiakkaan hyvä kohtelu ja laadukas palvelu	Vastaanottokyky	Asiakkaalla tulee olla halu ottaa vastaan palveluita



# Asiakkaan oikeuksien turvaamisen näennäisyys

## päihdehuollossa toteutetaan kategorisia ratkaisuja

- ratkaisut eivät välttämättä huomioi yksilöllisiä tarpeita, josta seuraa, että asiakkaan palvelutarve ei tyydyty

## asiakkaaseen suhtaudutaan holhoavasti

- asiakkaan mielipidettä ei välttämättä oteta huomioon tai oteta vakavasti, eikä hänen itsemääräämisoikeuttaan siten kunnioiteta
- tällöin ei myöskään tavoiteta asiakkaan todellista tarvetta, kun asiaa ei selvitetä yhdessä asiakkaan kanssa

## asiakkaalle annetaan ahdas rooli, johon hänen pitäisi mahtua

- asiakkaan odotetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla ja saavan ihanteellisella tavalla vastetta tarpeilleen palveluista, jotka eivät välttämättä vastaa hänen tarpeitaan
- tällöin ihanteesta poikkeava käytös ja palveluiden vaikutukset voivat saada aikaan asiakkaaseen kohdistuvan torjuntareaktion järjestelmässä

## palveluiden toteuttamiseen ja asiakkaaseen kohdistuu epärealistisia odotuksia

- päihteiden ongelmallisen käytön ja päihderiippuvuuden luonnetta ja vaikutusmekanismeja ei välttämättä hyväksytä osaksi päihdetyön todellisuutta, eikä siten pystytä realistisesti huomioimaan sen aiheuttamia erityistarpeita
- vaihtoehtoisia toimintatapoja ei ole määriteltä tilanteisiin, joissa huomataan, ettei valittu toimintatapa toimi