

Unohtuuko hiljainen asiakas?

- yhdenvertaisuuden pullonkaulat päihdepalveluissa

Päihdetyön seminaari

Kuopio 5.11.2015

Heidi Poikonen

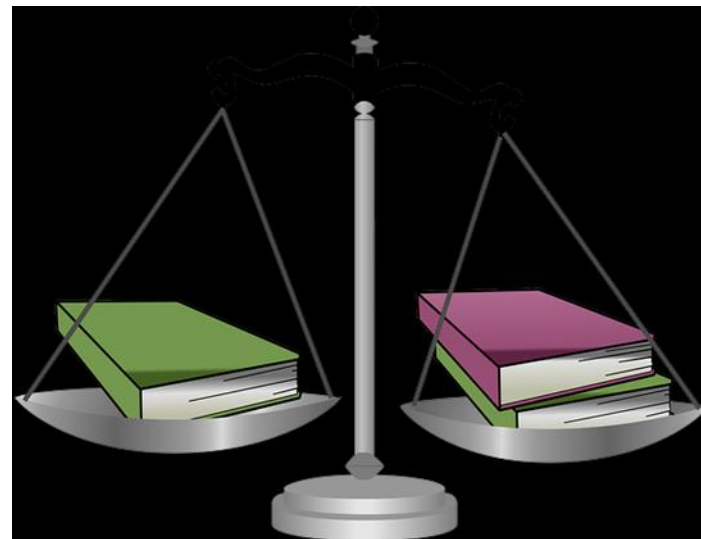
Sosiaalioikeuden yliopisto-opettaja

Oikeustieteiden laitos

Oikeudellinen osaaminen ja päihdetyö

Pakollinen taakka?

- Ilmaisee toiminnalle asetetut arvot ja tavoitteet
- Lainsäädäntö muodostaa raamit toiminnalle
- Työväline
 - Mitä eväitä lainsäädännöstä voi saada käytännön työhön?



Päihdetyön lainsäädännöllinen kehitys

- Ymmärtääkseen nykytilannetta on ymmärrettävä, miten tähän on tultu
- Päihdehuollon lainsäädännöllisen kehityksen vaiheet
 - 1) moraalinen uhka yleiselle järjestykselle
 - 2) herääminen siihen, että päihdeongelma nähdään sairautena
 - 3) yksilön oikeuksien korostuminen
- Järjestöt ovat olleet voimakkaasti vaikuttamassa suomalaisen päihdetyön kehitykseen

Mitä historiasta voi oppia?

- Asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi
 - Pyrkimys normaaliuteen
 - Osallisuus ja itsemääräämisoikeus
 - Motivaatio kaiken perustana
- Kolmannen sektorin toimijoiden rooli
 - vankka tietotaito ja kyky osallistua päihdepalvelujen järjestämiseen



Päihdepalvelujen perusoikeudellinen perusta

	KIIREELLINEN HOITO	KIIREETÖN HOITO
PERUSOIKEUDELLINEN PERUSTA	PL 19.1 § (+ 19.3 §) välttämätön huolenpito	PL 19.3 § julkisen vallan velvollisuus turvata riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut
PERUSOIKEUDEN LUONNE	Perustaa yksilölle välittömästi subjektiivisen oikeuden	Velvoittaa julkista valtaa objektiivisesti

Perusoikeudellinen perusta

- PL 19.1 §: Välttämätön toimeentulo ja huolenpito
 - Keskeisenä sisältönä voidaan pitää sitä, että yksilölle turvataan yksilökohtaisen harkinnan perusteella terveyden ja elinkykyisyyden ylläpitämiseksi välttämätön ravinto, asuminen sekä kiireellinen sairaanhoito.
 - Subjekttiivinen oikeus
- PL 19.3 §: Viranomaisiin kohdistuva velvoite järjestää riittävät sosiaali- ja terveystalvet
 - Varsinainen sisältö konkretisoituu lainsäätöjen kautta
 - Perusoikeussäännös ei luo subjektiivista oikeutta, mutta lainsäätöiset säännökset voivat tehdä niin

Yhdenvertaisuus

- **Perusoikeudet kuuluvat PL 6.1 §:n nojalla jokaiselle yhdenvertaisesti**
 - Riippumatta esimerkiksi iästä, sukupuolesta, vakaumuksesta tai terveydentilasta.
- Yhdenvertaisuussäännös rajoittaa lainsäätäjää, mutta myös viranomaista, joka tulkitsee ja soveltaa lainsäädäntöä.
 - Yhdenvertaisuusnäkökohdat on otettava huomioon myönnettäessä yksilöille etuuksia ja asetettaessa heille velvoitteita.
 - Viranomaisen tulee soveltaa lakia asettamatta muita eroja kuin mitä laki mahdollisesti jossain tilanteissa sallii.
 - Yhdenvertaisuus ei edellytä täysin samanlaista kohtelua kaikille kaikissa tilanteissa, vaan ns. positiivinen syrjintä on mahdollista
 - Syrjintäkielto koskee sekä välittömästi että välillisesti eri asemaan asettamista palvelujen tarjoamisen suhteen.
 - Kohtelun syrjivyyttä ja hyväksyttävyyttä on arvioitava menettelyn *tosiasiallisten seuraamusten* perusteella

Yhdenvertaisuuden ongelmakohtia

Palvelujen saavutettavuus

- Päihdepalveluja voi olla alueella toki saatavilla, mutta ovatko ne erilaisista käytännön syistä tosiasiallisesti kaikkien palveluja tarvitsevien saavutettavissa?
 - Konkreettiset fyysiset esteet
 - Kuntien erilaiset resurssit ja painotukset
 - Käyttäjälle asetetut vaatimukset



Yhdenvertaisuuden ongelmakohtia

Asiakkaaseen kohdistuvat vaatimukset

- Asiakkaan maksukyky
 - Asiakasmaksujen ja sairausvakuutusten omavastuuosuudet korkeita
 - Yksityisten sairausvakuutuksien yleistyminen
 - Kuntien antamien palveluseleiden yleistyminen
- Aktiivinen ja osallistuva asiakas
 - On osattava hakea tietoa palveluista ja osattava soveltaa sitä valitessaan ja neuvotellessaan itselleen sopivimmat palvelut.
 - On osattava valvoa saamansa palvelun laatua ja tarpeen tullen osaavan reklamoida mahdollisista puutteista hänen asiakkuudessaan ja saamissaan palveluissa



Yhdenvertaisuuden ongelmakohtia

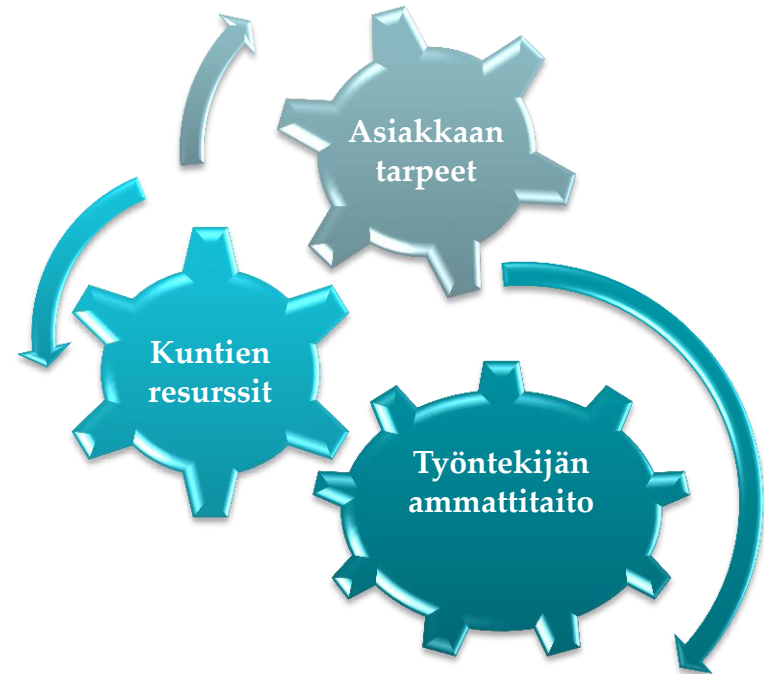
Asianmukainen kohtelu

- Suhteessa toisiin päihdepalvelujen käyttäjiin?
 - Erityisryhmien asema
- Suhteessa muihin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaisiin?
 - Asenteet



Asiakkaan oikeuksien toteuttaminen

- Asiakkaan oikeudet raamittavat asiakassuhdetta
- Yksittäiset sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat ratkaisevassa asemassa sen suhteen, miten asiakkaiden oikeudet tosiasiallisesti toteutuvat
- Asiakkaan tarpeiden ja kuntien käytettävissä olevien resurssien kohtaaminen



Miten kohdata asiakas?

Kunnioita toista ihmistä!

- Oikeusjärjestyksemme lähtökohta on turvata ihmisarvon loukkaamattomuus, yksilön vapaudet ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta
- Oman vastuun tiedostaminen
- Asiakastyössä on loppujen lopuksi kyse ihmisen kohtaamisesta
 - Näe ihminen ongelmien takana



Miten kohdata asiakas?

Näe ja kuule hänet!

- Asiakkaan etu → asiakas on oman tilanteensa paras asiantuntija
- Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus → suunnitelmia ja päätöksiä ei voida tehdä ilman asiakkaan osallistumista
- Asiakkaan mielipiteen selvittäminen → Kuulluksi tulemisella ei ole merkitystä ainoastaan oikeudellisesti



Miten kohdata asiakas?

Yritä säilyttää usko ihmiseen!

- Taistelua tuulimyllyjä vastaan?
- Ei ole menetettyjä tapauksia → yksikin onnistuminen on saavutus
- Menneisyyden vangit?
- Asiakastyössä voi ja saa turhautua, mutta se ei saa heijastua asiakassuhteeseen



Kiitos!



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

uef.fi/oikeustieteet