

Choice and voice?

Sosiaali- ja terveystalveluiden
markkinoistaminen

Briitta Koskiaho

Tieteiden talo 10.5.2010



Hyvinvointivaltion rakentamisessa ja sen jälkeen

Voice and choice

1. Kollektiivinen hyvä: kaikille samat palvelut mutta mahdollisimman laadukkaat
Vanhat sosiaaliset liikkeet, sitten edustuksellinen demokratia
(*voice*)
ja sen jälkeen eliitti päätöksentekijöinä, asiantuntijat valitsevat
(*choice*)
2. Fragmentoitunut hyvä: uudet yhteiskunnalliset ja protestiliikkeet, aktiiviset kuluttajat, valinta omiin käsiin, asiantuntijat apuna tai sitten ei (*voice + choice*)

Hyvinvointivaltion hylkäys: julkisen sektorin markkinoistamiseen

- Markkinaliberalismi 1950-luvulta alkaen (Hayek)
- Uusi julkisjohtaminen (New Public Management) 1980-luvulta alkaen
- Governance-ajattelu 1980-luv.
- Käytännön ongelmat 1980-l. alkaen ajoivat vanhan hylkäämisen suuntaan: byrokratian kankeus, kalleus, työilmapiirin ongelmat, asiakaspalv. jäykkyys



Markkinoille

- Ensin kvasimarkkinoille, joilla *choice* edelleen asiantuntijoiden käsissä
- Sitten todellisille markkinoille
- Sosiaali- ja terveyspalvelut houkuttelevaksi markkinakohteeksi
 - ostoksilla tavaratalossa (*voice + choice*)



Yrittäjyyden laajuus Suomessa

- Sosiaalipalveluista tuotetaan kolmannes yksityisellä sektorilla (järjestöt, yritykset)
- Julkinen sektori suurin palvelujen ostaja, käyttäjällä ei *voice eikä choice* (kuin rajoitetusti)
- Suuryritykset valtaavat alaa 2000-luvun alkupuolelta lähtien: Mainiovire, Attendo (MedOne, Carema, Mehiläinen), Coronaria, Mediverkko, Pihlajalinna, Esperi
- Julkisella sektorilla vuokrafirmojen käyttö, palvelujen ulkoistaminen, yhtiöittäminen ja myyminen yksityisille
- Yrittäjien kiinnostus helposti tuotteistettaviin palveluihin



Suomessa

- Suoraa kansalaisosallistumista palvelujen tuottamisen suunnitteluun/järjestämiseen ei ole olemassa, ei myöskään systemaattista palautejärjestelmää (*voice*)
- Valinnanvapautta on vain hyvin rajoitetusti julk.palv.: tehostettu palveluasuminen omalla kustannuksella, palvelusetelit: myös osittain omalla kustannuksella (*choice+voice*)
- Ei ole kunnollista valvontaa, jota voisi käyttää *voice + choice* -tarkoituksiin



Kuluttajakansalaisen rooli markkinoistamisessa

Markkinoistamisessa

Choice etualalla: kuluttajan valinnat ja vastuu

Voice liittyy tällöin valintojen tekemiseen

markkinaperustaisesti: *exit* eli palvelun hylkääminen
ja toisen valinta (jaloilla äänestäminen)

Periaatteena *equity* eikä *equality*

Vaarana: kun tavoitteena valintojen tekeminen

"tavaratalossa", niin joudutaankin käytännössä
köyhien ostoksille "halpamyymälään" ja hyvin
toimeentulevien "luxustavaratalo-ostoksille"



Esimerkkinä Englannin kehitys: Poliittisin ohjelmin

Poliittisin ohjelmien markkinoiden suuntaan: perusajatuksena Choice and Voice

Konservatiivien kaudella -1996:

- National Service and Community Care Act 1990 ja Disability Living Allowance 1992, Carers Recognition and Service Act 1996, Direct Payment 1996

New Labourin kaudella 1997-:

- Carer´s and Disabled Children Act 2000, White Paper Our health, our care, our say 2006, Local Government and Public Involvement in Health Act 2007, Putting People First 2007, Green Paper Shaping the Future of Care Together 2009, Building the National Care Service 2010



Kehityksen pääpiirteet Englannissa 1990-2010

Poliittinen tahto:

1. Konservatiivien kausi: julkisen sektorin pienentäminen, julkisten palveluiden yksityistäminen ja yksityisen vastuun lisääminen
2. New Labourin kausi: kumppanuuden kehittäminen eri toimijoiden kesken, palvelujen tuottaminen siellä, missä se tulee edullisimmaksi ja missä laatu on paras, ensin kansalaisten, sitten kuluttajien oman äänen saaminen kuuluville niin polycyn teossa kuin palvelujen hankkimisessakin



Englanti: käytäntö

Käytännön periaatteet:

- 1) Konservatiivien kausi: yhtiöittäminen, kilpailuttaminen, tilaaja-tuottajamalli käyttöön
- 2) New Labourin kausi: desentralisaatio, paino paikallisuuteen, palveluiden saajien ja omaishoitajien oikeuksien parantaminen, valinnanvapauksien lisääminen, osallistumisjärjestelmien kehittäminen, julkisten palveluiden siirtäminen kumppanuussopimuksin yksityisten toimijoiden haltuun, uusien ei-voittoatuottavien yritysmuotojen suosiminen



Mihin ollaan päädytty?

- *Putting People First 2007* soveltaminen ikääntyneisiin ja vammaisiin: köyhät ja suuren avun tarpeessa olevat jääneet julkisen sektorin huomaan, heille ostetaan palveluja halpaan hintaan markkinoilta ja ne, joilla on hieman varoja (esim. oma asunto) joutuvat ostamaan palvelunsa markkinoilta
- *Shaping the Future of Care Together 2009*: kolme vaihtoehtoa esillä ikääntyneiden ja vammaisten palveluissa: vakuutus, kumppanuus tai kokonaisvaltainen verotusjärjestelmään pohjautuvan systeemin muutos
- *Building the National Care Service 2010*: asiantuntija- ja kansalaiskuulemisten jälkeen päädyttiin ehdottamaan kokonaisvaltaista mallia konservatiivien kannattaessa yksityistä hoitovakuutusta: 3 vaihetta: 1) Personal Care at Home Bill, 2) Palvelustandardit, 3) Hoito ilmaiseksi 2 vuoden jälkeen
- *Comprehensive National Care Service 2015*: "The National Care Service will be for all adults in England with an eligible care need, free when they need it, whoever they are, wherever they live and whatever condition leads to their need for care."



Englannissa tietoinen policy

- Palvelujen muutos (New Labour) on tehty tietoisena, läpinäkyvänä ja erittäin julkisen työn tuloksena
- Se perustuu ohjelmaan, osaohjelmiin ja teoreettiseen työskentelyyn (huom. prof. A. Giddens): jatkuva hiominen ja muuttaminen laajan tutkimustyöhön perustuvan evaluoinnin pohjalta
- Ei juututtu yhteen malliin (tilaaja-tuottaja esim.) vaan jatkuva kehittäminen
- Hallinnon hajauttamisessa langat ovat koko ajan tiiviisti valtion käsissä
- Kansalainen on kuningas –periaate välttämätön monikulttuurisessa yhteisössä: osallistamista on todella yritetty
- Periaatteelliset perimmäiset (poliittiset) kysymykset eivät ole hievahtaneet paikaltaan osallistumisen tuiskeessa: palvelujen siirtäminen pois julkiselta sektorilta, NPM:n tuominen julkisen sektorin sisään, kansalaisten vastuuttaminen, lopulta myös kustannusten osalta
- Kaikkien työtä evaluoidaan jatkuvasti, julkisen sektorin työntekijät ovat kuin yrittäjiä, myös virkanimekkeet vaihdettu NPM:n suuntaisiksi, kieli kokonaan uutta (mm. tuotanto - ei palvelujärjestelmä, tuottavuus – ei onnistuminen sosiaalisen ongelman poistamisessa tai vähentämisessä, care ja case manager – ei sosiaalityöntekijä)

Mutta:

professionien jatkuva vastustus vuodesta toiseen 2000-luvulla ja sosiaalipolitiikasta on tullut taas residuaalista käytännössä, kuluttajaidentiteettiä ei kansalla ole



Sosiaalisen markkinoistamisen vastustuksen perusteet

- Taloudellistaminen: sosiaalinen ajattelu korvataan liiketaloudellisella
- Oikeudellistaminen: siirytään perusoikeuksien tulkintaan minimivaatimuksina
- Sosiaalisen terveydellistäminen
- Sosiaalisen koulutuksellistaminen
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen integroimisen ongelmat: valvonta, kehittämistoiminta, käytännön palvelut
- Profioiden tyhjentyminen ja korvaaminen (esim. lääkärit/sairaanhoitajat, sosiaalityöntekijät/asiakkaitten oma valta)



Suomi ja markkinoistaminen

- *Tähänastinen kehitys Suomessa seurannut aika suoraviivaisesti brittien markkinoistamisesimerkkiä*
- *Ruotsissa on Suomea enemmän puskureita, jolloin markkinoistuminen on tapahtunut enemmän pohjoismaisen hyvinvointivaltion kollektiivisilla ehdoilla*
- *Suomessa on suoraan "raakana" otettu brittien muovaama agenda käyttöön – kuten muutokset omaksutaan kehitysmaissakin - mutta ei choice and voice -periaatetta*



Choice + voice

- Markkinoistaminen vaatii kansalaiskuluttajien *choice + voice* –politiikan luomista
- Entinen hyvinvointivaltio oli edustuksellista *voice*-politiikkaa ilman *choicea*
- 2010-luvulla vaatimukset kasvavat *uudesta voicesta*:
 - + Baby boomers, nelikymmenlukulaiset tietävät, mitä haluavat ja osaavat sen ilmaista: mm. julkisten palveluiden ja oma- ja itsevastuun rajat selviksi – vaatimus Ruotsissa
 - + Hidas elämä, hiljainen elämä, kestävä elämäntapa hiipii Suomeenkin: oman elämän tekeminen
 - + Maahanmuuttajaisoätien puolesta –tyypiset ym. –liikehdinnät kasvavat Suomessa: uusi solidaarisuus

Arka aihe: joudutaanko myös Suomessa siihen, että vanhat ja vaivaiset hoidetaan pääsääntöisesti kotona, vrt. Englanti, Saksa: maahanmuuttajistako hoitajat? - kenen voice taustalla?

Lisää aiheesta Englannin, Ruotsin ja Suomen osalta

- Koskiaho, Briitta,
Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa.
Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa.
Vastapaino 2008
- Koskiaho, Briitta, Nurmi, Johanna, Virtanen, Petri,
Kansalaisen sosiaalipolitiikka.
Kansalaisyhteiskunta ja hyvinvointivaltio 2000-luvulla.
WSOY 1999

