

## **Kirjallinen asiantuntijalausunto Suomen potilasasiamiehet ry**

Suomen potilasasiamiehet ry (myöhemmin tekstissä yhdistys) kiittää saadessaan tuoda julki huomioitaan hallituksen esityksistä koskien asiakkaan valinnanvapautta ja sote-palveluiden tuottamista. Yhdistys pitää tarpeellisena ja kiireellisenä potilaan asemaa ja kuluttajasuojaa koskevan lainsäädännön muuttamista sekä etenkin julkisen palvelun asiakkaan aseman selkeyttämistä tässä lausunnossa esitettävällä tavalla.

### **Potilasasiamiesten aseman ja tehtävien sääntely**

Potilaslaissa määritellyt potilasasiamiehen tehtävät ovat: neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutusten ja kanteluiden laatimisessa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamiehet mainitaan valinnanvapauslakiesityksessä nykytilan kuvauksessa kohdassa ”2.1.17 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta”, vaikka edellä mainituissa lakisääteisissä tehtävissä ei ole säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaan liittyviä tehtäviä. Potilasasiamiesten tehtävässä voidaan katsoa jonkinlaista valvontaa kohdistuvan potilaan oikeuksien toteutumisen varmistamiseen muistutusten ja kanteluiden ohjaamisen muodossa, mutta varsinaista terveydenhuollon yksiköiden valvontaa ei tehtäviin kuulu.

Lain yksityiskohtaisissa perusteluissa liittyen 3 §:ssä säädeltyyn suhteeseen muuhun lainsäädäntöön tiivistetään potilaslain sisältöä, mutta potilasasiamiehiä tai potilaan oikeussuojakeinoja ei mainita, mitä yhdistys pitää valitettavana.

Sote-uudistuksen ja siihen liittyvän valinnanvapauslainsäädännön eräs tavoite on parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta. Myös asiakkaan oikeuksien toteutumisesta uusissa rakenteissa pitää varmistua. Asiakas on keskiössä sote-uudistuksessa. Hänen asemansa vahvistamiseksi tarvitaan riittävä määrä potilasasiamiehiä ohjaamaan ja valvomaan asiakkaan oikeuksien toteutumista. Valinnanvapauslainsäädännön tulee sisältää säädökset myös asiakkaan oikeuksien toteutumista varmistavista potilasasiamiehistä.

Potilaslaissa säädetään, että terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Yksityinen toimintayksikkö voi nimetä sopivaksi katsomansa henkilön potilasasiamieheksi, samoin julkinen toimintayksikkö. Yksi potilasasiamies voi palvella useamman toimintakeskuksen asiakkaita. Tällä hetkellä potilasasiamiehelle ei ole säädetty koulutusvaatimusta ja tehtävää hoidetaan useimmiten oman toimen ohessa osa-aikaisesti. Esitetyn lakiuudistuksen myötä asiakasseteliin ja henkilökohtaiseen budjettiin sovellettaisiin kuluttajansuojalakia. Tällöin nykysäädösten mukaan potilasasiamiehenä toimisi palveluntuottajan potilasasiamieheksi nimeämä henkilö.

Yhdistyksen mielestä olisi erittäin tärkeää muuttaa potilaan asemaa ja kuluttajansuojaa koskevaa lainsäädäntöä potilasasiamiehen osalta siten, että potilasasiamiehen nimeää jokin muu taho kuin palveluiden tuottaja. Potilasasiamiehen toimialueeseen tulisi määritellä kuulumaan niin yksityiset, kolmannen sektorin kuin julkisen sektorinkin toimijat, kuten sosiaaliasiamiehillä. Potilasasiamiesten tulisi työskennellä työnantajasta riippumattomassa asemassa, jotteivat työntekijän lojaliteettivelvollisuus ja asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen aiheuta ristiriitatilanteita. Tällaisia ristiriitatilanteita voi syntyä, jos palveluntuottaja itse nimeää potilasasiamiehen. Potilasasiamiestoiminta voitaisiin sijoittaa esimerkiksi valtionhallintoon tai maakunnan tasolle. Potilasasiamiehen sijoittumisessa on huomioitava myös se, että työtä olisi tehtävä myös lähellä potilasta "kentällä", mutta samalla ulkopuolisena potilaan oikeuksien turvaajana. Potilasasiamies pystyy antamaan tukea myös henkilöstölle ja johdolle lainsäädännön soveltamisessa käytännön tilanteissa. Jokin yhteys toimintayksiköihin olisi siis säilytettävä, vaikka sijoittuminen ei voi olla toimintayksikön sisällä.

Potilasasiamiestoiminnan laadun takaamiseksi tulisi toiminta resursoida riittävästi ja määritellä rajat asiakasmäärille. Jos potilasasiamiehen toiminta-alue on asiakasmäärältään tai pinta-alaltaan liian laaja, erityisesti asiakkaiden oikeus tavata potilasasiamiestä vaarantuu. Potilasasiamiehen tehtävä tulisi määritellä päätoimiseksi ja sen koulutusvaatimukseksi ylempi korkeakoulututkinto, joko terveystieteiden, sosiaalitieteiden tai oikeustieteen alalta sekä riittävä toimialan tuntemus.

Mikäli nähdään tarpeelliseksi, voidaan potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen tehtävät yhdistää edellä mainitut seikat huomioiden.

## **Palveluiden laadun valvonta**

Hallituksen esityksessä on laatua ja sen mittaamista koskevia ehdotuksia. Esityksen mukaan ”...Maakunta ylläpitää verkkopalvelussa tietoa palvelujen tuottajista, saatavuudesta ja laadusta...”sekä ”...Palvelujen laatua ja saavutettavuutta koskevat vaatimukset voivat koskea muun muassa laatumittareiden käyttöä ja niiden perusteella määriteltyä vähimmäistasoa...”

Potilasasiamiesten käyttöön tulee laatia yhtenäinen tilastointimalli ja sen käyttöön on veloitettava. Potilasasiamiehen tilaston tulee vertailla asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja potilasasiamiehen palvelujen saatavuutta. Tällä hetkellä yhtenäisen tilastointimallin puuttuminen voi olla haaste asiakkaan oikeuksien yhdenvertaiselle toteutumiselle. Potilasasiamiehen tuottama tilastotieto voi olla osana palveluiden laatua mittaavassa vertailussa, kuten jonotusaikojen, asiakastytyväisyyden ja palautteiden määrän ja käsittelyajan mittarit. Tarpeellista olisi taata vertailutietojen saanti myös niille, joilla ei ole mahdollisuutta tai taitoja hyödyntää nettiä.

Mikäli yksityisille toimijoille jää nykyisen potilaslain mukainen oikeus nimetä itse potilasasiamies ja päättää tilastointitavasta, saattaisi olla mahdollista, ettei valvova viranomainen tai maakunta saa yhteneväisellä tavalla tietoa laatueroista ja muista palveluissa ilmenneistä ongelmista. Myös tämän vuoksi yhdistys pitää tärkeänä, että potilasasiamiestoiminnan järjestäjätaho on muu kuin palveluiden tuottaja.

Potilasvahinkolain säädökset pitäisi huomioida lakiesityksessä huolellisemmin. Termi ”rikkomustapauksissa” ei ole riittävä kuvaamaan tilanteita, joissa asiakkaalla on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Esityksessä potilasvahinkolaki huomioidaan 48 §:ssä ”Palveluntuottajan vastuu palveluista”, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus ”rikkomustapauksissa” saada tietyin ehdoin korvausta.

## **Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta**

Ehdotetun lain 2 pykälän momenttien 2 ja 7-11 mukaan sote-keskusten tulisi tuottaa myös ohjaus- ja neuvontapalveluita. Yhdistys pitää ongelmallisena, että asiakkaan valitseman sote-keskuksen tehtävänä on myös ohjaus palveluihin hakeutumisessa. Neuvottaisiinko asiakasta hankkimaan sellaista tarvitsemaansa palvelua, joka saattaisi saada asiakkaan

valitsemaan toisen sote-keskuksen? Yhdistys kiinnittää huomiota siihen, että asiakkailla tulisi olla oikeus puolueettomaan neuvojaan, joka ei ohjaa asiakasta tietylle palveluntuottajalle omien intressiensä mukaan.

Yhdistys pitää suunniteltua järjestelmää asiakkaan kannalta paljon ohjausta ja neuvontaa vaativana. Esityksessä on suunniteltu perustettavaksi tehtäviä asiakasneuvojille ja palveluohjaajille, jotka opastavat ja antavat tukea sopivien palvelujen valinnassa. Yhdistys pitää tärkeänä, että neuvoja ja ohjaajia resursoidaan riittävästi ja heidän koulutuksensa on riittävä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

### **Muita huomioita**

Asiakassuunnitelman käsite sisältäisi potilaslain 4 a §:ssä tarkoitetun suunnitelman tutkimuksesta, hoidosta tai lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Tarkoituksena on, että asiakkaalla on vain yksi asiakassuunnitelma, jota tarkennetaan ja täydennetään asiakkaan tilanteen muuttuessa. Yhdistys pitää hyvänä yhtenäistä asiakassuunnitelmaa suoran valinnan palveluiden ja maakunnanliikelaitoksen palveluita koskien, koska nyt potilaat ovat arvioineet, ettei potilaslain mukaisia suunnitelmia tehdä ja hoito saattaa olla pirstaloitunutta eri erikoisaloille.

Asiakas sitoutuu valintansa perusteella vuodeksi suoran valinnan palveluntuottajaan. Laadun vertailu ja laatumittarit ovat vasta kehitteillä, eikä ole varmuutta, saako asiakas tarpeeksi tietoa valintansa pohjaksi. Valinnanvapauspilotteissa on voinut vaihtaa palveluntuottajaa kolmen kuukauden välein. Potilasasiamiesyhdistys ehdottaa, että asiakkaan oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi voisi alkuvaiheessa valinnan uudistaa 6 kuukauden välein. Tällöin aikaraja olisi sama kuin palvelun tuottajan itse irtisanoessa suoran valinnan palvelun tuottamisen, kuten pykälässä 46 hyväksymisen peruuttamisesta säädetään.

Ehdotetun lain 17 § perusteella asiakas voisi vuoden määräajan rajoittamatta vaihtaa palveluntuottajaa, jos asiakkaan ja palveluntuottajan välillä ilmenee ratkaisematon ja hankala ristiriitatilanne tai asiakkaan kielelliset oikeudet jäävät toteutumatta. Näissä tapauksissa maakunta antaisi asiakkaalle hakemuksesta oikeuden vaihtaa palveluntuottajaa. Maakunta tekisi asiakkaan hakemuksesta hallintopäätöksen, johon voi

hakea muutosta hallintolainkäyttölain mukaisesti. Yhdistyksen mielestä hallintoriita, joka saattaa olla asiakkaalle maksullinen, on liian järeä muutoksenhakukeino. Yhdistys pitää parempana tuottajan vaihtamisen menettelynä asian saattamista maakunnan käsiteltäväksi.

Asiakassetelin voi saada sekä sote-keskuksesta että maakunnan liikelaitokselta. Asiakkaan kannalta voi olla hankala hahmottaa näiden kahden asiakassetelin eroa. Ainakin asiakassetelin arvo voi erilainen, mutta olisi hyvä avata myös, miten nämä asiakassetelit muuten eroavat. ’

Yhdistys näkee uhkaavana tilanteen, jossa maakuntien tulisi hallita erittäin hyvin sekä hankintaosaaminen että järjestämisen osaaminen. Liiketalouden oppien soveltaminen ei ole julkisessa palvelutoiminnassa yksinkertaista. Asiakkaan oikeuksien tulee toteutua ilman, että markkinavoimat säätelevät niitä.

76 §. Asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitoon liittyen yhdistys pitää tärkeänä, että riittävästi resursoidaan henkilötietojen oikeaa käsittelyä valvovia järjestelmiä ja valvojia eli tietosuojavastaavia. Asiakastietojen laaja saatavuus tuottajien ja maakunnan taholla saattaa vaarantaa asiakkaan tietosuojaa.

**HE 52/2017 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveystuottamisesta** yhdistys kiinnittää huomiota seuraavaan kohtaan:

*Pykälän 2 momentin 14 kohta. Palvelun tuottaja ilmoittaisi, että potilasasiamies on nimetty siten kuin potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa säädetään, jos kyse on terveydenhuollon palvelujen antamisesta. Potilaslain 11 §:ssä säädetään, että terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies ja että kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi myös olla yhteinen potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa potilaan oikeuksista. Sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista annetussa laissa säädetään kunnan velvollisuudesta nimetä sosiaaliasiamies. Yksityisiä sosiaalipalveluja varten ei siten olisi edelleenkaan tarpeellista nimetä omaa sosiaaliasiamiestä, vaan kunnan*

*sosiaaliasiamies olisi myös yksityisen palvelun asiakkaiden käytössä. Mikäli sosiaalipalvelun yhteydessä annetaan terveydenhuollon palvelua, olisi oma potilasasiamies kuitenkin nimettävä.*

Yhdistyksen mielestä olisi erittäin tärkeää muuttaa potilaan asemaa ja kuluttajansuojaa koskevaa lainsäädäntöä potilasasiamiehen osalta siten, että potilasasiamiehen nimeää jokin muu taho kuin palveluiden tuottaja. Potilasasiamiehen toimialueeseen tulisi määritellä kuulumaan niin yksityiset, kolmannen sektorin kuin julkisen sektorinkin toimijat, kuten sosiaaliasiamiehillä. Mikäli potilaslakia muutettaisiin yhdistyksen esittämällä tavalla, pykälä selkiytyisi eikä palveluntuottajan tarvitsisi nimetä potilasasiamiestä.

Suomen potilasasiamiehet ry:n puolesta

puheenjohtaja Arja Laukka

email [arja.laukka@gmail.com](mailto:arja.laukka@gmail.com)

puhelin 040 7516816