

20.1.2023

Sosiaali- ja terveystalokunta
Lausunto valiokuntakuulemisen liitteeksi

Asiantuntijalausunto eduskunnan sosiaali- ja terveystalokunnalle liittyen HE 300/2022 vp hallituksen esitykseen eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 53 §:n muuttamisesta

Lakiehdotus nojaa Tuomas Kumpulan tekemään selvitykseen potilasasiamiestoiminnasta. (Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta: Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus. Tuomas Kumpula. Sosiaali- ja terveystaloministeriön raportteja ja muistioita 2020:13). Haluamme tuoda esille, että Tuomas Kumpula on toiminut julkisen puolen potilas- ja sosiaalimiehenä, eikä hänellä näin ollen ole todennäköisesti ollut riittävästi tietoa yksityisen puolen potilasasiamiehen toiminnasta.

Otamme tässä lausunnossa kantaa ainoastaan lakiehdotuksen potilasasiavastaavia koskevaan osioon. Käytämme tässä lausunnossa nimikettä potilasasiamies nykylainsäädännön mukaisesti.

Terveystalossa suhtaudumme lähtökohtaisesti positiivisesti ehdotukseen lakimuutoksesta. Näemme lakimuutoksessa kuitenkin muutamia keskeisiä haasteita, joiden pelkäämme heikentävän potilaiden oikeuksia yksityisen sektorin potilaiden osalta. Alla pyrimme tuomaan esille lakimuutokseen liittyviä epäkohtia, ja miksi yksityissektorilla pitäisi olla vapaus valita järjestääkö potilasasiamiestoiminnan itse, vai hankkiiko sen hyvinvointialueelta.

- Lakiehdotuksessa sanotaan, että potilasasiamiehellä tulee olla riittävä asiakaspohja, ja riippumaton rooli. Tästä olemme samaa mieltä. Tämä ei kuitenkaan aina toteudu, erityisesti pienten toimijoiden osalta. Näissä tilanteissa on varmasti sekä potilaiden että yksityisen toimijan etu, että hyvinvointialue hoitaa potilasasiamiestoiminnan.
- Terveystalossa meillä on ollut jo vuosia riittävä asiakaspohja, sekä riippumaton rooli, joten nämä toteutuvat lakiehdotuksen mukaisesti jo nyt. Potilasasiamiehet työskentelevät organisaation lääketieteellisessä johdossa konsernipalveluissa. Potilasasiamiehet eivät osallistu potilaiden hoitoon, eivätkä työskentele missään Terveystalon toimipaikassa. Katsomme, että tämä malli vastaa lakiehdotuksessa olevaa hyvinvointialueen mallia.
- Terveystalon avainlukuja vuodelta 2021 (vuoden 2022 luvut eivät vielä käytettävissä)
 - 8 miljoonaa asiakaskäyntiä
 - 2 miljoonaa etävastaanottoa
 - 1,3 miljoonaa yksittäistä asiakasta
 - Yhteydenottoaja potilasasiamiehelle vuodessa noin 2200/kpl. (sis. puhelut ja sähköpostit)
 - Terveystalossa on kolme potilasasiamiestä, joiden työajasta käytetään potilasasiamiestyöhön yhteensä noin kaksi htv:ta.
- Potilaan oikeuksien näkökulmasta potilaan asiaa tulisi ensisijaisesti edistää käyttäen mahdollisimman nopeita ja kevyitä keinoja. Tähän myös viranomainen ohjaa, ja

käsityksemme mukaan tämä on nykyisen lainsäädännön henki. Tämän tarkoituksena on, että potilaan asia hoidetaan silloin, kun siihen voidaan vielä vaikuttaa, eikä vasta esimerkiksi viranomaiselta tulevan selvityspyynnön jälkeen. Näillä nopeilla keinoilla voidaan välttää mahdollinen potilasvahinko, tai muu potilaan oikeuksia uhkaava tekijä. Nopean reagoinnin jälkeen käytetään lainsäädännöstä tulevia oikeusturvakeinoja, mikäli se on potilaan etujen mukaista, ja hän haluaa edistää asiaansa näiden keinojen avulla.

- **Potilasasiamiestoiminnan siirtäminen hyvinvointialueille heikentäisi merkittävästi Terveystalon potilaiden oikeuksien edistämistä, sekä potilasturvallisuutta.**

Lainsäädännön arviointineuvostokin on omassa lausunnossaan kiinnittänyt tähän asiaan huomiota.

- Hyvinvointialueen potilasasiamiehellä ei ole käytössä mitään keinoa, jolla hän saisi potilaan asiaa edistettyä nopeasti siinä Terveystalon toimipaikassa, jossa potilas on asioinut. Erityisen hankala tilanne on silloin, kun potilas on asioinut digitaalisen kanavan kautta. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueen potilasasiamiehen keinoiksi jäisi ohjeistaa potilasta tekemään muistutus, kantelu ja/tai potilasvahinkoilmoitus. Potilaan kiireellisesti hoidettava asia ei edistyisi ja katsomme, että tämä on merkittävä riski.
- Terveystalon potilasasiamies pystyy edistämään potilaan asiaa nopeasti, koska meillä on luotuna Terveystalon sisäinen vastuuverkosto ja sähköiset kanavat, joiden avulla saadaan nopeasti yhteys toimipaikkojen vastuuhenkilöihin. Potilasasiamies toimii osana lääketieteellistä johtoa, joten pystymme tarvittaessa nopeasti reagoimaan ja vaikuttamaan yksittäisen potilaan puhelussa tai yhteydenotossa nousevaan laajempaan potilasturvallisuutta uhkaavaan tekijään. Asia voi koskettaa useita tai kaikkia Terveystalon toimipaikkoja.
- Terveystalon potilasasiamiehillä on käytössä sähköiset järjestelmät, potilasasiamiestyötä ohjaavat prosessit ja raportointijärjestelmät, sekä potilasasiamiestyötä koordinoiva vastuuhenkilö, kuten lakiehdotuksessa edellytetään.
- Edellä mainittuja asioita ja prosesseja on kehitetty potilaan oikeuksien näkökulmasta. Olemme saaneet runsaasti kiitosta sekä potilailta että hyvinvointialueilla tai muilla yksityisillä toimijoilla työskenteleviltä kollegoilta hyvin toimivasta järjestelmästä, ja sen pitkäjänteisestä kehittämisestä. Kommenteissa on tuotu esille, että olemme ”valovuoden heitä edellä” ja kuinka hienoa on, että olemme osa lääketieteellistä johtoa ja pääsemme vaikuttamaan potilaan oikeuksiin, sekä potilasturvallisuuden vaikuttaviin asioihin. Osa kollegoista on kertonut, että heillä on käytössä vain kynä ja paperi. Myös Potilasasiamiesyhdistyksessä on huomioitu hyvin toimiva järjestelmäme, ja olemme olleet säännöllisesti kertomassa toiminnastamme valtakunnallisilla potilasasiamiesten peruskoulutuspäivillä.
- Lakiehdotuksessa on sanottu, että hyvinvointialueen potilasasiamiehellä tulee olla riittävät resurssit tehtävän hoitamiseen. Käytännön näkökulmasta on haasteellista, mikäli asia jätetään lainsäädännössä tälle tasolle. Kollegoilta saamamme tiedon perusteella uhkana on, että riittävä resursointi ei toteudu. Tämä vaikuttaisi heikentävästi potilaiden oikeuksiin, koska heidän mahdollisuutensa tavoittaa potilasasiamies heikkenee.

- Terveystalon potilasasiamiehen tavoittaa jokaisena arkipäivänä, yleensä saman päivän aikana ja vähintään 1–2 arkipäivän viiveellä.
- Pohdimme myös yksityisen sektorin potilaan valintoja. Potilaat valitsevat yksityisen palveluntuottajan erilaisista syistä. Tuntuisi erikoiselta, että he joutuisivat kääntymään ongelmatilanteissa julkisen puolen apuun, eivätkä saisikaan palvelua valitsemaltaan taholta. Tuntuu myös epäjohtonmukaiselta, että yksityinen palveluntuottaja ei voisi itse ensisijaisesti pyrkiä korjaamaan potilasturvallisuutta vaarantavaa tai potilaan oikeuksia uhkaavaa tekijää.
- Yksityistä terveydenhuoltoa koskee oma lainsäädäntö, joka ei oletettavasti ole tuttu hyvinvointialueen potilasasiamiehille. Sitä vastoin Terveystalon potilasasiamiehinä olemme jo vuosia hoitaneet julkisen puolen potilaiden asioita Terveystalon ulkoistustoiminnan osalta.

Toteamme lisäksi, että ehdotus uudeksi nimekkeeksi ei vastaa potilasasiamiehen tehtävän sisältöä lainsäädännön näkökulmasta. Potilasasiavastaava -nimike antaa vaikutelman, että hän vastaa potilaan asiasta. Näin ei kuitenkaan ole, vaan tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa avustaa sekä tiedottaa potilaan oikeuksista ja edistää potilaan oikeuksien toteutumista.

Toivomme, että pitkäjänteisen työn tuloksena luotu hyvin toimiva järjestelmämme voisi jatkua, eikä sitä romutettaisi muutoin tarpeellisen lainsäädäntöuudistuksen myötä.

Terveystalon ehdotuksena on, että ne toimijat, jotka voivat taata riippumattoman potilasasiamestoinnin ja riittävän asiakaspohjan, voisivat järjestää potilasasiamestoinnin itse.

Kunnioittavasti,

Terveystalon potilasturvallisuustiimi

Sanna Sarin, palvelupäällikkö, potilasasiamies, tiimin esihenkilö sekä potilasasiamestyötä koordinoiva vastuhenkilö

Karhunen Riitta-Liisa, potilasasiamies

Toivonen Johanna, potilasasiamies