

Asia: VN/25975/2021

## **Lausuntopyyntö hallituksen esitysluonnoksesta laiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista**

### Lausunnonantajan lausunto

**1. Edistääkö hallituksen esitysluonnos nykyistä paremmin potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista?**

Kuluttajaliitto katsoo, että hallituksen esitysluonnos sisältää useita oikeansuuntaisia ehdotuksia ja ehdotusten voidaan nähdä parantavan potilaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumista. Siitä huolimatta esitetyt uudistukset ovat riittämättömiä muun muassa potilaan ja asiakkaan oikeusturvan osalta, katso asiasta tarkemmin kohdasta 11.

**2. Onko potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta tarkoituksenmukaista järjestää jatkossa pääasiassa hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän järjestämänä? (2 ja 3 §)**

Kuluttajaliitto katsoo, että potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta olisi tarkoituksenmukaisinta järjestää hyvinvointialueista ja järjestävästä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijasta ulkopuolisen tahon yhteyteen, mikä turvaisi parhaiten toiminnan riippumattomuuden.

**3. Onko potilasasiavastaavien toiminta tarkoituksenmukaista järjestää jatkossa erikseen**

- a. valtion mielisairaaloissa
- b. Puolustusvoimien terveydenhuollossa
- c. Vankiterveydenhuollossa
- d. Työterveyslaitoksessa? (4 §)

Ei kantaa

**4. Ovatko potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riittävyttä ja vastuuhenkilön nimeämistä koskevat säännökset tarkoituksenmukaisia? (2 § 4 momentti, 4 § 4 momentti)**

Kuluttajaliitto katsoo, että vastuuhenkilön nimeämistä koskevat säännökset ovat tarkoituksenmukaisia. Kuluttajaliitto haluaa kuitenkin esittää huolensa siitä, pystytäänkö esitetyillä säännöksillä turvaamaan riittävällä tavalla potilas- ja sosiaaliasiavastaavien resurssi ja laadukkaat asiavastaavapalvelut potilaille ja asiakkaille hyvinvointialueilla.

**5. Turvaako esitys riittävästi potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuuden ja puolueettomuuden? (2 § 3 momentti, 4 § 3 momentti, 5 §)**

Kuluttajaliitto on saanut ihmisiltä yhteydenottoja potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten riippumattomuutta koskien. Ihmisten huoli potilas- ja sosiaaliasiamiesten riippumattomuutta kohtaan voi jopa karkottaa palvelunkäyttäjiä pois palvelun piiristä.

Esitys sisältää oikeansuuntaisia ehdotuksia, mutta se korjaa vain osittain potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuuteen liittyviä ongelmia. Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien sijainti olisi tarkoituksenmukaisempaa järjestää hyvinvointialueesta ulkopuolisen tahon yhteyteen, jotta asiavastaavien toiminta olisi täysin riippumatonta myös suhteessa hyvinvointialueeseen. Kuluttajaliitto katsoo myös, että hallituksen esityksessä tulisi säätää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien korotetusta irtisanomissuojasta tai vastatoimien kiellosta.

**6. Onko potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja vastuuhenkilön kelpoisuutta koskeva säännös tarkoituksenmukainen? (6 §)**

Kyllä

**7. Onko esityksessä huomioitu asianmukaisesti asiakkaiden kielelliset oikeudet? (7 §)**

Kyllä

**8. Onko potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja vastuuhenkilön tehtävät määritelty tarkoituksenmukaisesti? (8 §)**

Ei ole. Kuluttajaliitto katsoo, että potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan tulisi muun muassa avustaa potilasta ja asiakasta kantelun tekemisessä ja liitto esittää muitakin muokausehdotuksia. Asiasta tarkemmin avoimessa kohdassa 11.

**9. Ovatko rekisterinpitoa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset asianmukaiset ja tarkoituksenmukaiset? (9 – 12 §)**

Kyllä

**10. Ovatko potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava –nimikkeet sopivat potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten uusiksi nimikkeiksi?**

Kuluttajaliitto katsoo, että potilasoikeusneuvoja olisi ollut kannatettavin uusi nimike potilasasiamiehelle.

**11. Vapaamuotoiset huomiot**

Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry (jälj. Kuluttajaliitto) kiittää mahdollisuudesta lausua otsikkoasiasta ja esittää kohteliaimmin seuraavat huomiot:

Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies ovat keskeisiä potilaiden ja sote-asiakkaiden oikeuksia edistäviä henkilöitä, jotka työskentelevät lähellä asiakasta. Erityisesti potilasasiamiesjärjestelmän uudistamistarpeesta on keskusteltu pitkään, ja nykylainsäädännön ongelmat muun muassa potilasasiamiesten riippumattomuuden ja koulutusvaatimusten puuttumisen osalta ovat vaikeuttaneet potilaiden mahdollisuuksia saada tarvitsemaansa apua potilasasiamiehiltä. Kuluttajaliitto kannattaa hallituksen esitysluonnosta laiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista ja katsoo sen sisältävän useita hyviä ehdotuksia. Erityisesti esitykset potilas- ja sosiaaliasiavastaavien koulutusvaatimuksista ja yhteydenottojen ja potilaiden oikeuksien kehityksen seurantavelvollisuudesta ovat kannatettavia ja tarpeellisia asiavastaavapalveluiden laadun sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämisen näkökulmasta.

Kuluttajaliitto haluaa kuitenkin esittää seuraavia tarpeellisia korjausehdotuksia hallituksen esitysluonnokseen.

#### POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVIEN TEHTÄVÄKSI TULEE SÄÄTÄÄ KANTELUN JA POTILASVAHINKOILMOITUKSEN TEKEMISESSÄ AVUSTAMINEN

Hallituksen esitysluonnoksen 8 §:ssä ehdotetaan säädettäväksi, että potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta ja asiakasta muistutuksen tekemisessä. Kuitenkin kanteluiden ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä auttaminen kiinnittyy esitysluonnoksessa pelkästään neuvontaan, ja potilaiden ja asiakkaiden konkreettinen avustaminen esimerkiksi kirjoitusavun muodossa on jätetty mahdollisuuden tasolle ja potilas- ja sosiaaliasiavastaavan harkinnan varaan. Kuluttajaliitto katsoo, että laissa tulisi säätää selkeästi, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on avustaa potilasta ja asiakasta heidän pyynnöstään myös kantelun ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Muistutuksella on oma paikkansa potilaan oikeussuojakeinojen joukossa, mutta kantelu on potilaan ja asiakkaan keino saada hänen kokemansa hoitotilanteen epäkohdat valvovan viranomaisen arvioitavaksi. Potilasvahinkoilmoituksen avulla potilaalla on mahdollisuus saada hoitotilanne Potilasvakuutuskeskuksen arvioitavaksi ja jos PVK toteaa potilasvahingon tapahtuneen, on potilaalla mahdollisuus saada korvauksia. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuu jatkuvasti epäkohtia, joiden käsittelyyn ei riitä se, että kyseinen organisaatio itse muistutusta käsitellessään tarkastelee asiaa omavalvonnan keinoin. Erityisesti merkittävien epäkohtien ja potilas- ja asiakasturvallisuuden vaaratapahtumien osalta on tärkeää, että asiakas pystyy tekemään selkeän kantelun aluehallintovirastolle, Valviraan tai ylimmille lainvalvojille. Kantelun tekeminen vaatii kuitenkin asiakkaalta monenlaista osaamista ja useat ihmiset tarvitsevat konkreettista kirjoitusapua kantelun tekemiseen. Potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia koskeva hallituksen esitysluonnoksen rajaus asiakkaan

mahdollisuudesta saada avustamista vain muistutusten tekemiseen ei turvaa kaikista heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden mahdollisuuksia tehdä esimerkiksi kantelu. Siksi on välttämätöntä, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavat avustavat kirjoitusavun keinoin asiakasta ja potilasta muistutuksen lisäksi myös kantelun ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä eivätkä pelkästään neuvo asiakkaan oikeussuojakeinojen osalta. Jos lakiehdotusta ei muuteta edellä mainitulla tavalla, saavat sote-asiakkaat jatkossakin erilaatuista palvelua potilas- ja sosiaaliasiavastaavilta, sillä silloin avustamisen laajuudessa korostuu potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yksilöllinen harkinta ja välillisesti myös hyvinvointialueen järjestämä asiamiespalvelun resursointi. Ilman avustamista kaikki ihmiset eivät pysty käyttämään oikeussuojakeinojaan.

Hallituksen esitysluonnoksessa tuodaan esiin, että asiakkaalla tulisi olla tarvittaessa mahdollisuus tavata potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava. Kuluttajaliitto katsoo, että ihmisellä tulee olla mahdollisuus tavata potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava kasvotusten. Asiakkaan mahdollisuudesta saada tavata potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava tulee säätää lain 8 §:ssä eikä pelkästään tuoda asia esiin lain esitöissä. Esimerkiksi monille iäkkäille henkilöille on välttämätöntä päästä tapaamaan potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava kasvotusten ja asiakkaan oikeus tähän tulee olla lakitasoinen ja selkeä. Jos tätä oikeutta ei säädetä selkeästi laissa, vaarantuu monien haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden mahdollisuus saada tarvitsemaansa apua.

#### KULUTTAJALIITON MUUT HUOMIOT HALLITUKSEN ESITYSLUONNOKSESTA

Kuluttajaliitto on saanut yhteydenottoja ihmisiltä potilasasiamiesten riippumattomuuteen liittyen ja on erinomaista, että lakiehdotus pyrkii parantamaan nykytilannetta. Riippumattomuutta turvattaisiin lakiehdotuksen mukaan muun muassa sillä, että toiminta olisi järjestettävä erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja tuottamisen tehtävistä. Vaikka lakiluonnos sisältää hyviä ja oikeansuuntaisia uudistuksia, ovat ne kuitenkin riippumattomuuden osalta riittämättömiä. Kuluttajaliitto olisi toivonut, että lakiehdotuksessa olisi säädetty potilas- ja sosiaaliasiavastaavien korotetusta irtisanomissuojasta tai vastatoimien kiellosta.

Lopuksi Kuluttajaliitto haluaa korostaa, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalveluiden riittävän resurssin turvaaminen on välttämätöntä, kun toiminta siirtyy kokonaan hyvinvointialueiden järjestettäväksi. Potilasasiavastaavilla ja sosiaaliasiavastaavilla on keskeinen rooli potilaan ja asiakkaan oikeuksien turvaamisen lisäksi myös potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämisessä, sillä heillä on arvokasta tietoa monista erilaisista potilaan asemaan liittyvistä tekijöistä hyvinvointialueella. Asia ei kuitenkaan tällä hetkellä ilmene hallituksen esitysluonnoksesta eikä potilas- tai asiakasturvallisuutta mainita esitysluonnoksessa kertaakaan. Kuluttajaliitto ehdottaa, että lakiluonnoksen 8 §:ään lisättäisiin, että erityisesti vastuuhenkilönä toimivan potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan tulee tehtävä tiivistä yhteistyötä muiden hyvinvointialueen toimijoiden kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämisen ja toteuttamisen lisäksi myös potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämisessä. On myös tärkeää, että potilasasiavastaaville ja sosiaaliasiavastaaville kertyvää potilas- ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvaa tietoa hyödynnetään hyvinvointialueen lisäksi valtakunnallisesti sekä valvovien viranomaisten toiminnassa.

Lumijärvi Julia  
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry