

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?

Esitysluonnos ei edistä nykyistä paremmin potilaiden tai asiakkaiden oikeuksia ja oikeusturvaa.

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

Ei ole tarkoituksenmukaisinta. Potilasasiavastaavan tehtävän otto hyvinvointialueille olisi käytännössä markkinoilla tapahtuvan toiminnan sosialisointi. Yksityisten toimijoiden mahdollisuus saada itse nimetä oma potilasasiamies on arvo, jota kannattaa säilyttää. Jos mahdollisuus poistuu, potilasasiamies tulisi ”viran puolesta” hyvinvointialueelta. On mahdollista ja todennäköistä, että yksityisiä toimijoita tulisi rasittamaan tästä uusi maksu. Maksun suuruuteen olisi vaikea vaikuttaa (viranomaismaksu), eikä potilasasiamiestoiminnan laadulla kilpailu olisi enää mahdollista.

Kuntoutusyritykset eivät ota kantaa sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistarpeisiin tai ehdotuksiin.

Maksuton potilasasiamiespalvelu on Kuntoutusyrityksetin jäsenyyden mukana tuleva jäsenetu, eli lausumme paitsi kuntoutusalan vaikuttamisjärjestönä, myös yli 600 yrityksen potilasasiamiestehtävää hoitavana tahona.

- Kuntoutusyritykset tarjoaa potilasasiamiehen veloituksettomana jäsenpalveluna kaikille halukkaille jäsenille. Ammatinharjoittajille potilasasiamiehen hankkiminen on lähtökohtaisesti vapaaehtoista. Nämäkin usein hyödyntävät potilasasiamiestä, sillä hankintailmoitukset sekä ammatinharjoittajan

oma halu ohjaavat tähän. Kuntoutusyritykset saavat palautetta, että potilasasiamies halutaan vapaaehtoisenaakin järjestää. Potilasasiamiehen koetaan antavan uskottavuutta yritystoiminnalle.

Potilasasiamies on nimensä mukaisesti potilaan (eikä yrityksen) asiamies. Rooli on neuvova: Yhteydenoton tullessa yleensä arvioidaan, onko kyseessä potilasvahinko. Jos voi olla, ohjataan potilasta itseään tekemään jatkotoimia. Toisin kuin sosiaaliasiamies, potilasasiamies ei yleensä tee toimenpiteitä eikä toimeksiantoja potilaan puolesta.

Potilasasiamiestehtävää ei pidä antaa hyvinvointialueen järjestettäväksi. Hyvinvointialueen järjestämänä potilasasiamies ei olisi uskottava puolustaja alueen oman palvelutuotannon potilaille. Lisäksi otettaisiin julkiseen haltuun yksityisten nyt hoitamia tehtäviä, joissa on ja toimii terve kilpailu eri potilasasiamiestoimijoiden kesken. Tämä olisi valtioneuvoston näkökulmasta hyvin kyseenalaista. Tehtävän valtiollistaminen on ideologisesti erittäin järeä ratkaisu.

Ehdotuksista hyväksyttävien on valtakunnallisen rekisterin perustaminen potilasasiamiehistä.

Jos on tarve koordinoitua lisäämällä parantaa nykytilan ongelmia, koordinoituvastuu tuli antaa valtiolle (STM / Valvira / Avi), ei alueille. Raportointia, koordinoitua, tai uusia mahdollisia pätevyys- tai koulutusvaatimuksia voidaan hyväksyä, jos niitä asetetaan enintään maltillisesti.

Erityiskysymyksiä:

Tulisiko ammatinharjoittajiin ulottaa velvollisuus ottaa potilasasiamies?

- Kuntoutusyrityksien kanta tähän on myönteinen. Koko terveydenhuollon etu on, että asiakkailta on selkeä mahdollisuus saada potilasasiamieheltä apua. Ammatinharjoittajiin ulottaminen olisi linjassa sen kanssa, että parhaillaan on valmistelussa lakiluonnos uudeksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaksi. Laki yhtenäistäisi lupa- ja valvontakohtelua ammatinharjoittajien, muiden yksityisten terveydenhuollon toimijoiden sekä julkisten terveydenhuollon yksiköiden kanssa. Olisi linjakasta, että potilasasiamiehen suhteen velvoitteet olisivat samat.

Potilasasiamiesten maksullisuus

- Trendinä lainsäädännössä on ollut, että kun yksityisten valvontaa lisätään, valvonnan kustannusta saatetaan siirtää valvottaville. Selvityshenkilön raportissa ei esitetä maksullisuutta valvonnan kohteille, vaan enintään potilasasiamiestoiminnan erillisrahoitusta, jos tehtävä annetaan

hyvinvointialueille. Potilasasiamies ei tosin ole palveluntuottajan valvoja, mutta on mahdollista, että rahoitusta pyritään vyöryttämään palveluntuottajien harteille.

3. Onko potilasasiavastaavien toiminta tarkoituksenmukaista järjestää jatkossa erikseen

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

Näiden tulee saada järjestää potilasasiamiestoiminta haluamallaan tavalla.

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

-

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

Ei turvaa lainkaan.

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

-

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

Ei kantaa.

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

Kuntoutusyrityksien kanta on, että yksityisten palveluntuottajien pitää saada valita jatkossakin itse potilasasiamiespalveluntuottajansa, ja että mahdollisen hinnan on saatava vapaasti määräytyä markkinoilla.

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

-

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

-

11. Vapaamuotoiset huomiot

Suomen Kuntoutusyritykset ry on järjestänyt jäsenistölleen potilasasiamiespalvelun. Yli 600 jäsenyritystä on ottanut yhdistyksen potilasasiamiespalvelun myös käyttöönsä.

Esityksen näkökulma on julkisen sektorin näkökulma ja pohjaa perusteluiden osalta lähinnä sosiaaliasiamestointaan. Tämä ilmenee selkeästi jo siinä, että useammassa kohtaa potilasasiamestointia kritisoidaan siitä, että potilasasiamiehet eivät raportoi kunnanhallituksille kuten sosiaaliasiamiehet, vaikka sosiaaliasiamiehet ovat kuntakohtaisesti kuntien toimesta nimettyjä ja potilasasiamiehet toimipistekohtaisesti toiminnan harjoittajan puolesta nimettyjä.

Potilasasiamestojen käytännön tehtävien eroja julkisella ja yksityisellä sektorilla ei huomioida mitenkään, eikä eroja ole edes pyritty selvittämään kun esitystä on laadittu. Potilasasiamestojen kohdalla tehtävien osalta korostetaan potilaan oikeuksien edistämistä hoitoa antavaan tahoon nähden. Tätä ongelmaa yksityisellä sektorilla ei rahoituksen erilaisuudesta johtuen ole lainkaan samassa määrin kuin julkisella sektorilla.

Uudet potilasasiamestot nimitettäisiin järjestämisvastuussa olevan tahon toimesta ja toimialueena potilasasiamestovalle tulisi olemaan potilasasiamestojen työnantajan toimialue. Tätä yritetään perustella riippumattomuudella, mutta on selvää, että jo rakenteeseen on luotu riippuvuus. Tällä hetkellä ja myös tulevaisuudessa järjestämisvastuussa olevat julkisen sektorin toimijat hankkivat palveluita yksityiseltä sektorilta, mutta pääosin järjestäisivät potilasasiamestojen toiminnan ja ainakin niiden valvonnan ilman kokemusta yksityisen sektorin toimintatavoista ja eroista julkiseen sektoriin nähden. Tilanne on selkeästi ongelmallinen kuntoutuksen ja työterveyshuollon, mutta myös yksityisen terveydenhuollon osalta kokonaisuudessaan.

Esityksessä nimenomaisesti todetaan, että potilasasiamestojen ja sosiaaliasiamestojen tehtävät vastaisivat pitkälti nykyisiä potilas- ja sosiaaliasiamestojen tehtäviä. Tästä herää vääjäämättä kysymys, että mihin uudistuksella pyritään ja mitä sillä voidaan saavuttaa.

Esityksen mukaan potilasasiamestaja ja sosiaaliasiamestaja olisi velvollinen kirjaamaan ja tallentamaan tietyt laissa säädetyt henkilötiedot sekä muut tehtäviensä suorittamisen kannalta välttämättömät henkilötiedot, kun kyse on muusta kuin yleisestä neuvonnasta. Potilasasiamestot ja muut asiakirjat laati terveydenhuollon toimintayksikön asianomaisista potilaskohtaisista kirjauksista vastuussa oleva henkilö jo nyt, kuten myös potilasvakuutuskeskus ja potilasvakuutuslautakunta sekä aluehallintovirasto ja Valvira. On epäselvää mitä tällä uudella kirjausvelvoitteella halutaan saavuttaa.

Esityksessä esitetään, että sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston olisi lisäksi pidettävä potilasasiamestojen ja sosiaaliasiamestojen valtakunnallista rekisteriä. Jo nyt AVI:t ja Valvira

pitävät rekisteriä potilasasiamiehistä. Näiden tietojen kokoamisesta samaan rekisteriin ei tarvita kokonaan uutta lainsäädäntöä.

Esityksessä todetaan, että "on kuitenkin oletettavaa, että yksityisen sektorin toimijoilla on halua hoitaa omien palautekanavien kautta ainakin osa sellaisista asiakaskontakteista, jotka voisivat ohjautua myös hyvinvointialueen asiavastaaville". Edelleen esityksessä todetaan, että "karkeasti arvioiden yksityisen sektorin toimijoiden taholta voitaisiin odottaa ehkä n. 4 000 yhteydenottoa/vuosi." Edelleen esityksessä todetaan, että "ostopalveluiden kohdalla kunnat ja kuntayhtymät jo lähtökohtaisesti pyytävät asiakkaita useimmiten kääntymään oman potilasasiamiehensä puoleen". Nämä kaikki puoltavat potilasasiavastaavien osalta nykytilaa, eivätkä tuo tehtävän pakkosiirtoa hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille.

Potilasvahingot:

Julkisen sektorin potilasasiamiehet eivät neuvo yksityisen sektorin asiakkaita mahdollisissa potilasvahinkotapauksissa, vaan kehottavat asiakkaita kääntymään kyseisen terveydenhuollon toimintayksikön oman potilasasiamiehen puoleen. Epäselväksi jää, miten suuren työmäärän yksityisen sektorin potilasasiamiesten toiminnasta muodostaa Potilasvahinkokeskukselle vuosittain tehdyistä noin 9.000 vahinkoilmoituksesta. Sana "vahinko" on mainittu yhdessä kohtaa esitystä, eli tätä puolta ei ole käsitelty käytännössä lainkaan. Yksityisellä sektorilla epäillyt potilasvahingot on kuitenkin merkittävä työllistäjä potilasasiamiehille. Tyytymättömyys yksityisellä sektorilla on eri asia, koska tyytymätön asiakas ei ole hyvä asia yrityksen taloudelle ja tyytymättömyyttä pyritään yksityisellä sektorilla aina välttämään. Julkisella sektorilla tyytymättömyys puolestaan ei suoraan vaikuta talouteen.

YKSITYISKOHTAISIA KOMMENTTEJA:

Esitys liittyy pääministeri Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelman kirjaukseen, jonka mukaan potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaa parannetaan.

Millä tavoin potilasasiamiestoiminta paranee jos toimipistekohtaisesta potilasasiamiehestä siirrytään hyvinvointialuekohtaiseen potilasasiavastaavaan? - Vastaus tähän jää esitysluonnoksessa epäselväksi.

Esityksen mukaan nykyisten asiamies-nimikkeiden sijaan otettaisiin käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet: potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava.

Nimikkeen muuttuminen ei vaikuta potilaan asemaan, mutta nimikkeen muutos on sinänsä ok.

Ehdotetussa laissa säädettäisiin potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä sekä potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä.

- riippumattomuus vaarantuu jo rakenteellisesti, jos potilasvastaava on palvelun järjestämisvastuussa olevan yksikön palveluksessa
- kelpoisuusvaatimuksen kiristys koskee vain uusia potilasvastaavia, ei nykyisiä

Esitys: Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät vastaisivat pitkälti nykyisiä potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtäviä.

- muuttuko muu kuin pelkkä toiminnan organisointi sekä nimike?

Esitys: Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnalle olisi nimettävä vastuhenkilö, jonka tehtävänä olisi muun muassa ohjata, koordinoita ja kehittää potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa sekä koota potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä toiminnan järjestäjälle.

- Lähtökohta on julkisrahoitteisen toiminnan lähtökohta. Esityksessä ei ole huomioitu yksityisen sektorin, millä on tuhansia toimintayksiköitä joissa on potilasasiamies, asiakkaiden omarahoitteista palvelua tai sen erityispiirteitä.

Esitys: Riippumattomuutta turvattaisiin muun muassa sillä, että toiminta olisi järjestettävä erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.

- Näin on jo nyt pääsääntöisesti mm. yrittäjäpohjaisten fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, puheterapeuttien ja ensihoidon osalta, joita Kuntoutusyrittäjätkin edustaa.

Esitys: Potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja toiminnan vastuhenkilön tehtäviin edellytettäisiin soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa ja tehtävän edellyttämää tehtäväalan tuntemusta.

- koskee vain uusia potilasvastaavia.

Esitys: Potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtävät vastaavat pitkälti toisiaan, mutta erona on se, ettei potilasasiamiehille ole säädetty velvollisuutta antaa vuosittaista selvitystä kunnanhallitukselle.

- Tämä johtuu siitä, että sosiaaliasiamies on kuntakohtainen ja kunnan nimittämä, potilasasiamies on toimipistekohtainen. Yhdellä yrityksellä voi olla toimipisteitä kymmenissä kunnissa.

Esitys: Kunnat hankkivat potilas- ja sosiaaliasiamiehen palveluja myös toisilta kunnilta tai kuntayhtymiltä tai muilta palveluntuottajilta kuten sosiaalialan osaamiskeskuksilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Ostopalveluina hankittujen asiamiesten määrästä ei ole olemassa tarkkaa tietoa.

- Kunnat eivät hanki potilasasiamiespalveluita kuin omille yksiköilleen, eivät edes järjestämistänsä vastuunsa perusteella, kun palvelu ostetaan mm. yksityiseltä sektorilta.

- Potilasasiamiesten määrä ei ole ratkaiseva tekijä vaan toimipisteiden määrä. Mm. Suomen Kuntoutusyrityksien jäsenkunnalla on lähes tuhat toimipistettä, joissa kaikissa on oma potilasasiamies. Pääosalla niistä potilasasiamiehenä toimii asianajaja.

Esitys: Yksityiset terveydenhuollon toimintayksiköt ovat hyvin eri kokoisia ja potilasasiamiestoiminta on järjestetty vaihtelevasti sivu- tai päätoimisena, omana toimintana tai ostopalveluna. Asiamiesten määrästä tai heidän koulutuksestaan ei ole olemassa tarkkoja tietoja, mutta arvion mukaan potilasasiamiehen tehtävissä toimii useita satoja potilasasiamiehiä eri asteisella koulutuksella.

- Tilannetta ei ole edes pyritty selvittämään, joten esitystä kirjoitettaessa ei ole mitenkään tiedetty mitä tilannetta esityksellä muutetaan. Tietävästä potilasasiamiestoiminnasta on valmisteilla ainakin yksi väitöskirja mistä tilanteeseen voitaisiin saada lisäselvitystä.

Esitys: Jokaisella alueella tulisi olla yksi sosiaaliasiamies 100 – 150 000 asukasta ja yksi potilasasiamies 100 – 150 000 asukasta kohden.

Muutos on suuri yksityisen sektorin kannalta. Nyt jokaisella, pienelläkin toimipisteellä, on oma potilasasiamies. Muutoksella katkaistaisiin nyt toimiva yhteys potilasasiamiehen ja toimintayksikön sekä asiakkaan välillä.

Esitys: Selvityksessä on ehdotettu, että asiamiestoiminnan riippumattomuuden turvaamiseksi asiamiehelle tulisi säätää lainsäädännöllä korotettu irtisanomissuoja.

- Tässä on ajatus, että potilasasiamies on työsuhteessa järjestämistänsä vastuussa olevaan organisaatioon, eli sen johdon ja määräysvallan alla (TSL 1 luvun 1 §:n 1 momentti).

Esitys: Suomessa on useita vakiintuneita potilasasiamiestoimijoita isojen sairaanhoitopiirien yhteydessä, mutta toisaalta iso joukko potilasasiamiehiä erityisesti yksityisellä sektorilla, jotka tekevät työtään hyvin pienellä työmäärällä sivutoimisesti. Hoidettaessa tehtävää pienellä

työmäärällä sivutoimisesti ei asiamiehen tehtävässä tarvittava osaaminen usein kerry vastaavalla tavalla kuin hoidettaessa tehtävää päätoimisesti. Pienet asiakas-volyymit eivät myöskään mahdollista synergiaetuja tai toiminnan tehokkuutta verrattuna suurempiin volyymeihin.

- Esimerkiksi Suomen Kuntoutusyritysten jäsenkunnassa yksi juristi hoitaa noin 700:n toimintayksikön potilasasiamiestehtävät. Tehtävät poikkeavat yksityisellä sektorilla suuresti julkisen sektorin tehtävistä. Yksityisellä puolella asiakas on se, joka tuo yritykselle toimeentulon, joten erilaiset ongelmat kohtelussa ovat yksityisellä sektorilla harvinaisia verrattuna julkiseen sektoriin.

Esitys: Potilasasiavastaavilla ei ole nykyisin lain mukaista veloitetta laatia vuosittain selvitystä kunnanhallitukselle kuten sosiaaliasiamiehillä, mutta käytännössä monet potilasasiamiehet ovat kuitenkin laatineet vuosittaisen selvityksen.

- Lausuma osoittaa esitysluonnoksen valmistelussa pahan puutteen: Potilasasiavastaavilla tarkoitettaneen potilasasiamiehiä. Epäkohtana pidetään, että potilasasiamiehet eivät raportoi kunnalle vaikka potilasasiamiehet eivät ole kuntakohtaisia vaan toimipistekohtaisia.

Suomen Kuntoutusyritykset ry ei kannata esitystä. Esitystä vastustetaan erityisesti siltä osin, kun yksityisiltä toimijoilta ollaan poistamassa mahdollisuutta nimittää ja hankkia oma yksikkökohtainen potilasasiamies. Yksityinen potilasasiamiestoiminta on esitystä valmisteltaessa selvitetty vajavaisesti, eikä vajavaisen selvitystyön pohjalta tulisi tehdä lakimuutoksia, varsinkaan näin mittavia.

Grekin Satu
Suomen Kuntoutusyritykset ry

Saarinen Juhani
Suomen Kuntoutusyritykset ry