

Asia: VN/25888/2024

Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi sosiaalihuoltolain, vanhuspalvelulain ja asiakasmaksulain muuttamisesta

Lausunnonantajan lausunto

Pidätekö kannatettavana, että teknologisten ratkaisujen käyttämisestä sosiaalihuollon palveluissa säädettäisiin uudessa 47 §:ssä esitetyllä tavalla?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Pidätekö kannatettavana, että teknisestä valvonnasta sosiaalihuollon toimintayksikössä säädettäisiin uudessa 48 §:ssä ehdotetulla tavalla?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Esityksessä ehdotetaan, että asiakkaalta ei pyydetä suostumusta teknologisen ratkaisun käyttöönottoon, vaan asiakkaan mielipide otetaan huomioon osana asiakasprosessia (palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma, päätös). Kannatatteko tätä ehdotusta? (HE-luonnos kappale 2.6)

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää, miksi asiakkaalta pitäisi pyytää suostumus ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Pidätkö kannatettavana, että teknisestä valvonnasta sosiaalihuollon toimintayksikön yhteisissä tiloissa säädetään?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää, miksi teknisestä valvonnasta ei pitäisi säätää ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

**Missä tilanteissa katsotte, että toimintayksikössä olisi tarpeen käyttää tallentavaa kameravalvontaa?
Millainen prosessi liittyy tallentavan kameravalvonnan käyttämiseen**

-

Pidätkö kannatettavana, että laissa säädettäisiin, että asiakasprosessin aikana on arvioitava teknologian hyödyntämisen mahdollisuus asiakkaan sosiaalipalveluissa?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää, miksi arviointivelvollisuudesta ei tulisi säätää.

-

**Pidätkö kannatettavana, että asiakasmaksulain 10 e §:ään lisätään uusi momentti, jonka nojalla turva-
auttamispalvelun toteuttamisesta osana kotihoitoa voidaan periä maksu?**

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus pitää tärkeänä seurata lainsäädännön toimeenpanoa ja hyvinvointialueiden perimien maksujen suuruutta ja niiden kohtuullisuuden arviointia. Asiaksmaksu voi erityisesti kiireellisessä avun tarpeessa muodostua asiakas- ja potilasturvallisuuskysymykseksi, jos asiakas/potilas jättää asiakasmaksun vuoksi käyttämättä palvelua. Tarvittaessa asiakasmaksun enimmäismäärästä tulisi säätää.

Jos ei, voitte esittää, miksi ei tulisi säätää ehdotetulla tavalla.

-

Pidätkö kannatettavana, että teknologian huomioimiselle iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoituksen laskemisessa asetettaisiin maksimiraja?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

Ainakin siirtymävaiheessa maksimirajan asettaminen voi estää ylilyöntejä, joissa teknologian roolia liioitellaan. Riski korostuu erityisesti taloudellisten paineiden johdosta. Maksimirajan huono puoli on se, että siitä saattaa muodostua henkilöstömitoituksen alentamisen standardi teknologisia ratkaisuja käyttöönotettaessa.

Jos ei, voitte esittää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos kannatatte maksimirajan asettamista teknologian huomioimiselle iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoituksen laskemisessa, onko ehdotettu 0,04 mielestänne sopiva?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Pidätekö kannatettavana, että iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon vähimmäishenkilöstömitoitus olisi edelleen 0,6 työntekijää asiakasta kohti, jota ei voitaisi teknologioita käytettäessä alittaa?

-

Jos kyllä, voitte esittää asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Jos ei, voitte esittää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja muut asiaan liittyvät näkökohtanne.

-

Valmistelussa on arvioitu, että lääkehuoltoon, yöaikaiseen valvontaan ja kirjaamiseen liittyvillä teknologioilla voi olla henkilöstövaikutuksia. Näettekö, että iäkkäiden ympärivuorokautisessa hoidossa voisi vielä olla joitakin muita välittömän asiakastyön tehtäviä, joissa teknologian avulla voitaisiin vähentää henkilöstötarvetta?

-

Jos kyllä, mitä tehtäviä ne olisivat ja millä teknologialla henkilöstötarvetta voitaisiin vähentää?

-

Kannustaako esitys mielestänne investoimaan uusiin teknologioihin sosiaalihuollon palveluissa (myös muissa kuin iäkkäiden ympärivuorokautisessa hoidossa)?

-

Voitte esittää teknologiainvestointeihin liittyviä näkökohtia.

-

Voitte esittää muut asiaan liittyvät näkökohtanne ehdotuksen vaikutuksista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus yhtyy hallituksen esitysluonnoksessa esitettyyn siinä, että osa teknologioista voi parantaa hoidon laatua ja asiakasturvallisuutta esimerkiksi helpottamalla asiakkaiden tilanteen seuranta ja ohjaamalla henkilöstön työaika paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Keskus on kiinnittänyt esitystä lukiessaan huomiota erityisesti asiakkaille ja potilaille suunnattujen teknologisten ratkaisujen laadun ja turvallisuuden hallintaan.

Lakimuutoksen toteutuessa teknologian hyödyntämisen mahdollisuus asiakkaan sosiaalipalveluissa arvioitaisiin jokaisen asiakkaan asiakasprosessin aikana. Arvioinnin kohteena olisi ratkaisun soveltuvuus sekä se, että asiakas osaa käyttää ratkaisua ja että ratkaisu ei puutu asiakkaan yksityisyydensuojaan enempää kuin hänen hoidon ja huolenpidon tarpeensa välttämättä edellyttää. Arvioinnin yhteydessä varmistuttaisiin myös siitä, että teknologinen ratkaisu täyttää sille asetetut laatuvaatimukset, toimii tarkoitustaan vastaavalla tavalla eikä se vaaranna asiakasturvallisuutta.

Esityksessä on huomioitu monipuolisesti teknologisten ratkaisujen käytön mahdolliset myönteiset ja kielteiset vaikutukset – mahdollisuudet ja uhat. Esityksessä mm. kuvataan, kuinka monenlaisia erilaisia häiriötilanteita teknologisiin ratkaisuihin voi liittyä (esimerkiksi pitkäkestoisia sähkökatkoja, tietojärjestelmähäiriöitä, laitteiden vikaantumisia tai päivityksistä johtuvia ongelmia). Häiriötilanteet hoitoteknologiassa voivat esityksen mukaan vaarantaa kotona asuvien asiakkaiden kohdalla asiakas- ja potilasturvallisuutta, heikentää hoidon laatua ja vaikeuttaa lääkityksen hallintaa. Erityisesti kotona asuvien asiakkaiden osalta teknologian häiriöt voivat johtaa vakaviin seurauksiin, heikentyneeseen hoidon laatuun, lääkityksen hallinnan ongelmiin tai tilanteisiin, joissa avunsaanti viivästyy tai estyy kokonaan.

Esityksessä kuvataan palveluntuottajan vastuita ja velvollisuuksia riskienhallinnassa: Korkea käytettävyyks tulee huomioida jo palveluiden hankintavaiheessa sekä teknisessä, toiminnallisessa ja hallinnollisessa suunnittelussa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää palveluketjujen ja riippuvuuksien tunnistamiseen, hajauttamiseen ja ylläpitoon, varajärjestelmien olemassaoloon ja siihen, että järjestelmät ovat suojattu väärinkäytöksiltä.

Esityksessä kuvataan myös hyvinvointialueen velvollisuutta varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä tunnistaa palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit osana palveluntuottajan omavalvontaa. Palveluiden jatkuvuus tulee turvata sekä omassa palvelutuotannossa myös hankittaessa palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta.

Esitys huomioi kiitettävästi myös sen, että teknologian hyödyntämisen onnistumiseen vaikuttaa keskeisesti henkilöstön osaaminen ja johtaminen: Sosiaalihuollon palvelujen toteuttamisessa ei voida hyödyntää teknologisia ratkaisuja, joihin sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät saa tukea, koulutusta ja perehdytystä.

Esityksen vaikutusarvioissa jää vähemmälle huomiolle se seikka, että lakimuutoksen toimeenpanon vaatiman sisällöllisen ja prosessuaalisen osaamisen varmistaminen vaatii hyvinvointialueilta ja yksityisiltä palveluntuottajilta mittavan panostuksen henkilökunnan kouluttamiseen niin, että teknologian käytön riskit voidaan luotettavasti hallita ja sen hyödyt ulosmitata. Työnantajalla on velvollisuus varmistaa työntekijöiden osaaminen ml. laiteosaaminen, ja osaamisen varmistaminen voi edellyttää säännöllistä käyttöosaamisen osoittamista.

Erityisesti jokainen palvelutarpeen arviointiin osallistuva työntekijä tulee kouluttaa ja perehdyttää huolellisesti niin, että hän on tietoinen palvelutuottajan käytössä olevista teknologisista ratkaisuista, niiden toiminallisuuksista ja teknisistä ominaisuuksista sekä palveluntuottajan/toimintayksikön yleisistä ja yhteisistä käytänteistä koskien esim. riskienhallintaa ja jatkuvuussuunnittelua. Lisäksi työntekijällä on oltava riittävä osaaminen ja arviointikyky, jotta hän pystyy valitsemaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin parhaiten soveltuvan ja tarkoituksenmukaisimman ratkaisun organisaation palveluvalikoimasta. Näiden tietojen ja taitojen lisäksi työntekijän on osattava arvioida teknologian käytettävyyteen ja soveltuvuuteen (ml. tieto- ja yksityisyyden suoja) liittyvät asiakkaan yksilökohtaiset riskit ja suunnitella niiden hallinta. Yksittäisen asiakkaan palvelutarvetta ja teknologisten ratkaisujen soveltuvuuden arviointia tulee tehdä systemaattisella ja yhdenmukaisella arviointitavalla. Teknologisten ratkaisujen toimivuuden arviointi voi vaatia asiakasturvallisuuden näkökulmasta pidemmän arviointijakson. Myös kiireellisen avuntarpeen arvioinnin yhteydessä tulee varmistua siitä, että asiakas on kykenevä käyttämään turvateknologiaa. Palvelutarpeen arviointia toteuttavalla työntekijällä on oltava tiedot ja taidot myös teknologian käyttöopastukseen asiakkaalle ja hänen läheisilleen - myös käytön jatkuessa ja asiakkaan toimintakyvyn mahdollisesti heikentyessä.

Ammattilaisten tulee saada teknologian käyttämiseen joustavasti tekninen käyttötuki ongelmatilanteissa. Teknologioita käytettäessä myös käyttöön liittyvien vaaratilanteiden ilmoitus- ja raportointimenettelyt tulisi kouluttaa jokaiselle teknologioita käyttävälle. Teknologinen ratkaisu voi esimerkiksi olla lääkinnällinen laite, jolloin siihen sovelletaan lääkinnällisiä laitteita koskevaa lainsäädäntöä. Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteiden ilmoitusmenettelyille tulee olla kuvatut käytännöt lääkinnällisiä laitteita koskevien säädösten mukaisesti, ja ohjeiden on oltava saatavissa kaikille teknologioita käyttäville. Havaituista vaaratilanteista tulisi jakaa tietoa kaikille laitteiden käyttäjille.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus katsoo, että teknologisten ratkaisujen tuottamaa tietoa tulisi hyödyntää asiakkaan hoidon ja hoivan suunnittelussa ja toteutuksessa silloin, kun se on asiakkaan tilanteen ja palvelun tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaista. Tieto voi tukea esimerkiksi hoidon vaikuttavuuden arviointia, päätöksentekoa sekä hoitotoimenpiteiden oikea-aikaista kohdentamista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus kehittää työkaluja, kuten tarkistuslistoja ja mallikuvauksia sekä asiakas- ja potilasturvallisuusmittareita turvallisen palvelun ja hoidon varmistamiseksi. Keskus tekee myös tutkimusta ja edistää tutkimusyhteistyötä. Toiminnan tavoitteena on lisätä osaamista jakamalla avoimesti tietoa turvallisten palvelujen ja hoidon tueksi. Kansallisen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 yhtenä tavoitteena on varmistaa kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut. Keskus on tuottanut mm. Digipalvelujen riskien arviointi -työkalun, jonka avulla voidaan arvioida asiakkaan ja potilaan näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen toiminnallisia riskejä. Digi- ja etäpalveluiden kehittämislinja on avoin verkosto, johon asiasta kiinnostuneet ovat tervetulleita mukaan.

Koskela Satu
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus