

Kuluttajayhdistys Suomen potilasasiamiehet ry
 Konsumentföreningen Patientombudsmännen i Finland rf

Lausunto- Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa

Kuluttajayhdistys Suomen potilasasiamiehet ry, Konsumentföreningen Patientombudsmännen i Finland rf, toteaa, että yllä mainittu lakiluonnos on tarpeellinen vahvistamaan terveyden- ja sairaanhoidon asiakkaiden/potilaiden asemaa ja oikeuksia. Yhdistys kannattaa lain säätämistä, mutta haluaa kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin.

Haittatapahtumat, potilasvakuutus

Tutkija, terveystieteiden maisteri Karoliina Peltomäki kirjoittaa kirjassa Potilasturvallisuus ensin (Hoitotyön vuosikirja 2009, Sairaanhoitajien koulutussäätiö):

”Terveydenhuollon ammattilaiset pyrkivät toiminnassaan potilaan hyvään: oireiden lievittämiseen sekä parantumiseen. Myös potilas ja omaiset toivovat tätä. Vaikka kaikki osapuolet tekevät parhaansa, saattaa potilas kuitenkin kohdata hoitonsa aikana haittatapahtuman. Haittatapahtuma tarkoittaa hoidosta johtuvaa potilaan tahatonta vammautumista tai komplikaatiota, joka ei suoranaisesti liity potilaan sairauteen. Haittatapahtuma johtaa pitkittyneeseen sairaalahoitoon, viivästyneeseen toipumiseen, potilaan vammautumiseen tai menehtymiseen.”

Samassa teoksessa lääkintöneuvos Erna Snellman toteaa, että ”noin 10 % hoidossa olevista potilaista kohtaa haittatapahtuman. Suomessa terveydenhuollon organisaatioiden kulut tehottomuudesta ja toiminnan vaikuttamattomuudesta johtuen ovat vuositasolla n. 85 miljoonaa €. Varsinaisten hoitovahinkojen kustannukset ovat n. 143 miljoonaa € vuodessa. Lisäksi tulevat 48 000 ylimääräisestä hoitovuorokaudesta aiheutuvat n. 20 miljoonan € kulut”.

Potilasvakuutuskeskus korvaa vuosittain potilaille hoitovahinkojen korvauksina n. 22 – 27 miljoonaa €. Korvattavia vahinkoja vuosittain on n. 2 150 – 2 500, korvaushakemuksia vuosittain on n. 7 300 – 8 000. Tiedot perustuvat Potilasvakuutuskeskuksen ilmoittamiin tilastoihin vuosilta 2006 - 2010.

Edellä esitettyjä lukuja vertaamalla voi vain todeta, että murto-osa haittaa kokeneista potilaista saa itselleen aiheutuneesta haitasta ja taloudellisesta menetyksestä korvauksia. Tästä näkökulmasta arvioiden ko. **lakiluonnos on tarpeellinen vahvistamaan terveyspalvelujen asiakkaan asemaa ja oikeuksia.**

Miksi potilaan asema on heikko

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista takaa potilaalle tiedonsaantioikeuden ja itsemääräämisoikeuden omasta hoidostaan. Potilaalle on annettava tieto sellaisessa muodossa, että hän sen ymmärtää ja pystyy sen mukaan itsenäisesti tekemään päätöksiä.

Vallitsevan kulttuurin mukaista on, että potilas ei välttämättä saa hoidostaan sellaista tietoa, että hän ymmärtäisi, että hoidossa on tapahtunut vahinko tai haitta. Näin ollen potilas ei myöskään osaa toimia tilanteen ja oikeuksiensa edellyttämällä tavalla. Potilas ei myöskään ole yhteydessä potilasasiamieheen, koska ei tiedä tarvitsevasa potilasasiamiehen apua.

Potilasasiamies

Potilaan aseman vahvistamiseksi on säädetty laki potilaan asemasta ja oikeuksista, v.1992. Tässä laissa säädetään myös potilasasiamiehestä, jonka tehtävänä on mm. neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta, mikäli hänen hoidossaan ongelmia. Jokaisella terveystalveja tuottavalla organisaatiolla tulee olla potilasasiamies.

Potilasasiamiehen tehtävä on vaativa.

Potilaan kokonaisvaltaisen avustamisen varmistamiseksi on tunnettava hyvin ainakin terveyden- ja sairaanhoidon sekä osin sosiaalihuollon lainsäädännön lisäksi esim. Kelan ohjeistukset, maksulainsäädäntö ja tietosuojan liittyvät säädökset. Lisäksi tulee tuntea lääketieteen ja hoitotieteen kehittyminen ja menetelmät ainakin niiltä erikoisaloilta, joiden asiakkaita potilasasiamies palvelee. Lisäksi kuluttajalainsäädäntö tulee jo nyt tuntea ainakin siinä määrin, että asiakkaan ohjaus eteenpäin onnistuu tilanteissa, joissa potilas tarvitsee kuluttajaneuvojan palveluja, esim. yksityiset terveystalvet.

Potilaan **etua ei palvele** hänen asiansa turha siirtäminen viranomaiselta toiselle ja organisaatiotasolta toiselle vaan neuvonnan ja avustamisen tavoitteena on saada potilaan ongelmaan ratkaisu matalaa byrokratiaa käyttäen nopeasti ja oikein. Tämä toimintaperiaate on hyväksytty ja sitä kannustetaan yhteistyön kehittämissuuntana esimerkiksi Aluehallintoviraston ja Potilasvakuutuskeskuksen kanssa.

Tästä näkökulmasta ko. lakiluonnoksessa esiintyvä potilaslain 11 § muutosesityksen sanamuoto tulee tarkistaa yhteistyötä korostavaksi ja hengeltään samanlaiseksi kuin kuluttajaneuvontalain 1 §:n sanamuodon muutosesitys on.

Lakiluonnos antaisi potilaalle mahdollisuuden hakea korvausta kuluttajan suojalain mukaisesti terveydenhuollon piirissä sattuneesta vahingosta tai haittatapahtumasta. Jotta potilaat olisivat tasavertaisessa asemassa asiakkaina terveydenhuollon yksiköissä ja lakiluonnoksessa esille tulleiden oikeudet tulisivat turvatuiksi, tulee koko hoitoketjun toimia potilaan aseman parantamiseksi. Tämän vuoksi myös potilaslakiin tulee tehdä esitettyä laajempia korjauksia.

Ehdotukset

1. Potilaan tiedonsaantia tulee vahvistaa kehittämällä hoitokulttuuria avoimempaan ja keskustelempaan suuntaan.
Potilas tulee ottaa tasavertaisena toimijana huomioon potilaslain hengen mukaisesti ratkaisuja tehtäessä.
2. Potilasasiamiestoiminta tulee vakauttaa yhtenäistämällä potilasasiamiehen koulutus. Koulutuksen tulee sisältää myös kuluttajansuojalainsäädäntöä. Koulutuksen kautta voidaan potilasasiamies hyväksyä ammattinimikkeeksi ja voidaan laatia myös yhtenevät toimenkuvat. Näin voidaan taata potilaiden saama palvelu sekä määrällisesti että laadullisesti.
Koulutus tulee järjestää soveltuvan peruskoulutuksen jälkeisenä erikoistumiskoulutuksena. Myös tarvittavasta tietotaitoa ylläpitävästä täydennyskoulutuksesta tulee huolehtia kuten tähänkin asti.
Nyt kyseessä olevan lakiluonnoksen toimeenpano edellyttää potilasasiamiesten kuluttajalainsäädännön täydennyskoulutusta. Sen toteuttaminen

potilasasiamiesten vuotuisen täydennyskoulutusohjelman puitteissa ei tuottane vaikeuksia.

3. Potilasasiamiestoiminta tulee resursoida riittävästi. Nykyinen resursointi on sattumanvaraista ja vaihtelevaa eri yksiköissä, koska resurssisuositusta ei ole. Lakiluonnos tullee lisäämään potilasasiamiehen työtä. Lakiluonnoksen perusteluissa todetaan, että kukuttajaneuvonnan lisäresursointi ei ole realistinen toive. Myöskään kuluttajariitalautakunnan tehtävien lisääntyminen ei ole toivottavaa, koska käsittelyajat ovat jo nyt pitkät. Potilaskuluttajan tukeminen, neuvominen ja avustaminen jäävät näin ollen potilasasiamiehen tehtäväksi.
4. Potilasasiamiehet toimivat pääsääntöisesti oman organisaationsa sisällä. Tämä on voinut luoda kiusallisia ja hankalia tilanteita koskien toimivaltuuksia ja jääviysepäilyjä. Potilasasiamiehen riippumattoman toiminnan mahdollisuudet, toimivalta ja toiminnan suoja tulisi taata.

Potilasasiamiesten asema on osoittautunut haavoittuvaksi siten, että asiakkaan oikeuksien ajaminen on johtanut esimerkiksi palvelussuhteessa olleen asiamiehen tehtävän päättymiseen tai muuhun epäasialliseen kohteluun. Asiamiehen tehtävässä korostuu sen neuvotteluluonne.

Ottaen huomioon asiamiehen erityinen asema asiakkaan oikeuksien puolustajana, tulisi asiamiehen asemaan liittyviä säännöksiä tarkentaa. Sosiaali- ja potilasasiamiesten irtisanomissuojan tulisi olla verrattavissa luottamusmielien tai työsuojeluvaltuutettujen asemaan. Lakiteknisesti potilasasiamiehiin ei kuitenkaan sovellu luottamusmiehiä koskevat työsuhteturvasäännökset. Sen sijaan tulisi säätää sosiaali- ja potilasasiamieheen kohdistettavien vastatoimien kiellosta yhdenvertaisuuslain 8 §:ään verrattavissa olevalla tavalla. Asiamiestä ei saisi asettaa epäedulliseen asemaan, eikä kohdella siten, että häneen kohdistuu kielteisiä seurauksia siksi, että hän on ryhtynyt toimenpiteisiin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien turvaamiseksi.

Kun potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia muutettaisiin työryhmän esittämällä tavalla ja potilasasiamiehille tulisi lisätehtäviä, samassa yhteydessä tulisi erillisellä pykälällä turvata potilasasiamiehen toimintaedellytyksiä ja riippumattomuutta.

Oikeusministeriön työryhmän ehdotukseen tulisi lisätä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain(785/1992) 11 §:n muuttamisen yhteydessä uusi 11 a § seuraavasti:

11 §

Potilasasiamies

Terveys- ja hyvinvoinnin toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi myös olla yhteinen potilasasiamies.

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa potilasta 10 §:n 1 ja 3 momentissa

tarkoitetuissa asioissa;

3) tiedottaa potilaan oikeuksista; sekä

4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.]

Potilasasiamiehen on toimittava tarvittaessa yhteistyössä kuluttajaneuvonnasta annetussa laissa (800/2008) tarkoitetun kuluttajaneuvonnan antajan kanssa.

11a §

Potilasasiamiestä ei saa asettaa epäedulliseen asemaan tai kohdella siten, että häneen kohdistuu kielteisiä seurauksia yhdenvertaisuuslain (21/2004) 8 §:ään verrattavissa olevalla tavalla siksi, että hän on ryhtynyt toimenpiteisiin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien turvaamiseksi.

5. Sekä kuluttajaneuvonta että potilasasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle/potilaalle maksuttomia. Nyt kaavailut muutokset potilaan asemassa ja oikeuksissa tulevat aiheuttamaan suuren asiakasvolyymin kasvun.

Kuluttajansuojaan liittyvissä organisaatioissa ei volyymin kasvuun ja siihen tarvittaviin resurssilisäyksiin katsota olevan realistisia mahdollisuuksia, joten palvelu on siten tarjottava terveydenhuollon palveluna potilasasiamiesten toimesta.

Lakiluonnoksen toimeenpanon kustannukset tulisi selvittää ja pitää huoli siitä, että kustannukset eivät vyöry potilaan maksettavaksi kohonneiden asiakasmaksujen muodossa. Terveydenhuollon palvelujen välittömät kustannukset asiakkaalle ovat Suomessa jo nyt kansainvälisesti vertailtuna korkeat.

10.6.2011

Kuluttajayhdistys Suomen potilasasiamiehet ry
Konsumentföreningen Patientombudsmännen i Finland rf
puolesta

Mervi Piekkari
puheenjohtaja