

Asia: VN/5787/2021

Lausuntopyyntö asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022-2026 luonnoksesta

Lausunnonantajan lausunto

Yleiset huomionne asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022-2026 luonnoksesta.

Hyvinvointiala HALI ry pitää Sosiaali- ja terveysministeriön johdolla valmisteltua asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa vuosille 2022-2026 toimeenpanosuunnitelmiseen kannatettavana ja kiittää lausuntopyynnöstä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kriittiseksi tekijäksi on noussut parin viime vuoden aikana osaavien ammattilaisten saatavuuden varmistaminen. Strategisten tavoitteiden toteutuminen ja palveluiden tavoitellun sisällön ja laadun toteutuminen edellyttää, että käytettävissä on riittävästi moniammatillista osaamista ja tekeviä käsiä. Hoitamattomat sairaudet tai laatuvirheiden korjaaminen aiheuttavat jo nykyisin suuret kustannukset ja siksi palveluiden laadun parantamiseen ja ennaltaehkäiseviin toimiin on kiinnitettävä tulevaisuudessa merkittävää huomiota, jotta käytettävissä olevat resurssit suuntautuvat oikein. Tämän soisi korostuvan enemmän esitetystä strategian toimeenpanosuunnitelmassa.

Olipa kyseessä sitten hoidon lääketieteellistä tasoa ja vaikuttavuutta, hoivan sisältöä, palvelun turvallisuutta tai muuta seikkaa koskeva tiedon kerääminen, tulisi tiedon olla vertailukelpoista, kansallisesti yhtenäistä, avointa ja läpinäkyvää.

Kannatamme sitä, että tiedon kerääminen (mm. asiakkaiden ja omaisten kokemus turvallisuudesta) nostetaan keskiöön. Strategia voi tältä osin toimia suunnannäyttäjänä koko sote-järjestelmän kehittämiselle asiakaslähtöiseen suuntaan. Myös palveluiden saatavuutta ja laatua tulisi seurata nykyistä aktiivisemmin.

Huomionne strategiseen kärkeen 1, yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, sekä liitteenä olevaan yksityiskohtaisen toimeenpanosuunnitelman kärkeä 1 koskeviin osuuksiin.

Hyvinvointiala HALI ry pitää tärkeänä, että asiakas ja potilas osallistetaan mahdollisimman tiiviisti oman hoitonsa tai palvelunsa toteuttamiseen. Erityisesti palvelujen rajapinnoissa tulee huomioida, että tieto asiakkaille ja potilaille tai heidän omaisilleen siirtyy oikein ja että asiakas tai potilas ymmärtää saamansa informaation.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa tuotetaan merkittävässä määrin ikääntyneille henkilöille sekä hoitoyksiköissä että asiakkaiden kotona. Usein kyse on monisairaista henkilöistä. Viime aikoina on esiin noussut varsinkin kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden tilanne. Tosiasia on, että esimerkiksi kotihoito on kriisiytynyt monissa kunnissa hoitajien puutteen vuoksi. Ikääntyneiden palveluita on maan hallituksen toimesta uudistettu vastikään esimerkiksi lakiesityksillä ympärivuorokautisen hoivan mitoituksesta ja kotiin vietävien palveluiden toteuttamisesta ja tilannetta seurataan useamman kerran vuodessa toteutettavilla valtakunnallisilla valvonnoilla. Strategian toimeenpanossa tulee hyödyntää valvontojen perusteella koottavaa tietoa ja lainsäätäjällä tulee olla valmius voimassa olevien lakien muuttamiseen, mikäli tilanne näin edellyttää. Asiakkaiden välttämättömien ja välittömien palvelutarpeiden mukaisten palveluiden turvaamiseksi pitää järjestävillä tahoilla olla keinoja tilanteiden korjaamiseen lainsäädännön estämättä.

Hyvinvointiala HALI ry korostaa strategian toimeenpanon osalta sitä, että valvovien viranomaisten roolia kuntien (ja tulevien hyvinvointialueiden) valvonnassa tulee tehostaa. Kunnat (ja tulevat hyvinvointialueet) tuottavat valtaosan palveluista ja asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeuden ja riittävien palveluiden saannin kannalta on tärkeää, että kunnat noudattaisivat esimerkiksi tehtyjä hoito- ja palvelusuunnitelmia sekä palveluiden saannille asetettuja määräaikoja.

Strategiassa arvioidaan keinoja asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi. HALI ry muistuttaa, että asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä myös erilaisilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavilla tuottamisen tavoilla, esimerkiksi palveluseleillä. Myös tällöin kyse on kunnan (tulevan hyvinvointialueen) järjestämisvastuulla olevan palvelun tuottamisesta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

Huomionne strategiseen kärkeen 2, hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset, sekä liitteenä olevaan yksityiskohtaisen toimeenpanosuunnitelman kärkeä 2 koskeviin osuuksiin.

Strategiassa viitataan muutamissa kohdin riittävän henkilöstöresurssin ja turvallisuuden yhteyteen. Asiakas- ja potilasturvallisuus kiistämättä vaatii toteutuakseen riittävän henkilöstöresurssin, ja siksi valtiovallan pitää kiinnittää erityistä huomiota asiaan.

Tilanteen parantamiseksi pitää Hyvinvointiala HALI ry:n näkemyksen mukaan ainakin seuraavat seikat ottaa vakavasti huomioon:

- kelpoisuusehtojen joustavoittaminen siellä missä se on mahdollista
- palveluiden strateginen kokonaisvaltainen suunnittelu (esimerkiksi ikääntyneiden palveluita on uudistettu tällä hallituskaudella ”asia kerrallaan” ja se on osaltaan johtanut kriittiseen työvoimapulaan sekä asumisen sisältävissä että kotihoidon palveluissa)
- koulutuksen työelämälähtöisyyden parantaminen, opiskelijoiden parempi hyödyntäminen työpaikoilla
- työtekijöiden huolellinen perehdyttäminen ja sen systemaattinen tukeminen
- lainsäädännöllisten pullonkaulojen vähentäminen palveluissa, joita määritetään sekä terveydenhuoltolain että sosiaalihuoltolain perusteella; esimerkiksi lastensuojelu on sosiaalipalvelua, jossa toteutetaan vähäisessä määrin lääkkeiden jakelua. Nykyisen lääkehoito-oppaan mukaan jakajana voisi toimia vain terveydenhuollon ammattihenkilö, vaikka tehtävä työllistää lastensuojeluyksikössä yhden henkilön työajasta vain muutaman prosentin ja muita terveydenhuollon tehtäviä ei yksikössä ole.
- uusien ammattilaisten kouluttaminen ja koulutuksen rahoituksen varmistaminen
- hankinnoissa laatu yms. kriteerien asettaminen kunnallisen (hyvinvointialueen) toiminnan tasolle; nyt kilpailutuksissa asetetaan yksityisille tuottajille tiukempia ehtoja kuin mitä julkiselle toimijalle, vaikka lainsäädäntö edellyttää samaa tasoa
- täydennyskoulutus varsinkin ikääntyville työntekijöille työurien pidentämiseksi

Huomionne strategiseen kärkeen 3, turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa, sekä liitteenä olevaan yksityiskohtaisen toimeenpanosuunnitelman kärkeä 3 koskeviin osuuksiin.

Strategiassa ehdotetaan, että hyvinvointialueet varaavat riittävät resurssit yksityisten palvelutuottajien valvontaan asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelun laadun varmistamiseksi. HALI ry muistuttaa, että saman valvonnan tulisi kohdistua tasavertaisesti niin yksityiseen kuin julkiseenkin palvelutuotantoon.

Yksityisiä toimijoita valvotaan tällä hetkellä tehokkaasti toimilupia myönnettäessä ja ilmoituksen varaisten palvelujen käynnistämisen yhteydessä. Lisäksi yksityisillä on laajemmat lakisääteiset omavalvontavelvoitteet kuin julkisilla toimijoilla (esimerkiksi varhaiskasvatuksessa kunnilla ei ole omavalvontavelvoitetta, mutta yksityisillä on). Aluehallintovirastojen ja Valviran tulee lakisääteisesti valvoa myös kuntien ja muiden julkisten toimijoiden toimintaa. Käytäntö osoittaa kuitenkin, että suhteessa suurempi osa valvonnan resursseista kohdistetaan yksityiseen sektoriin, vaikka esimerkiksi erilaiset kantelut edellyttäisivät painopisteen toisenlaista suuntaamista.

Myös sanktiointi on erilaista kuntien ja yksityisten välillä. Yksityinen voi menettää toimilupansa tai viranomaisen voi keskeyttää toiminnan ”helpommin” yksityisen kuin kunnan kohdalla. Asiakkaan ja veronmaksajan näkökulmasta valvonta tulee kohdistaa tuotettavaan palveluun eikä palveluntuottajatahoon.

Valvonnan epätasapainoon on kiinnitetty huomiota myös sote-uudistuksen lainsäädännön yhteydessä ja asia vaatii pikaista korjaamista sekä rakenteellisesti että lainsäädännöllisesti. Hyvinvointiala HALI ry kannattaa aluehallintovirastojen lupa- ja valvontaosastojen ja Valviran toiminnan keskittämistä yhteen valtakunnalliseen organisaatioon vuoden 2023 alusta lukien. Tässä yhteydessä uusittavan valvontalainsäädännön lähtökohtana tulee olla yksityisen ja julkisen tasavertainen valvonta sekä lainsäädännöllisesti että käytännön toteutuksessa. Tässä strategiassa tulee valvonnan tasapuoliseen toteuttamiseen kiinnittää vakavaa huomiota strategian toimeenpanon onnistumisen näkökulmasta.

Hyvinvointiala HALI ry:n näkemyksen mukaan digitalisaation avulla voidaan isossa kuvassa parantaa merkittävästi sosiaali- ja terveyspalveluiden laatua ja turvallisuutta monilla eri osa-alueilla, kuten esimerkiksi potilas- ja asiakirjahallinnossa, erilaisten pitkäaikaissairauksien seurannassa, lääkähoidossa, yksinäisyyden ja turvattomuuden ehkäisemisessä, etävastaanottojen toteuttamisessa palveluiden saatavuuden edistämiseksi, asiakkaiden ja potilaiden asioinnin helpottamisessa jne.

On totta, että uusien digitalisaation sovellutusten myötä nousee myös uusia turvallisuushaasteita ja kaikki asiakkaat eivät voi hyödyntää digitalisaation mukanaan tuomia mahdollisuuksia. Haasteet ovat kuitenkin voitettavissa ja digitaalisia asiakaspalveluita käyttävien joukon kasvaminen merkitsee samalla sitä, että ei-digitaalisia palveluita syystä tai toisesta käyttävien asiakkaiden mahdollisuudet saada tarvitsemiaan palveluita muilla tavoin paranevat.

Mainittakoon vielä, että HALI ry:n ja Lääkäripalveluyritykset LPY ry:n toimeksiannosta teetetty Hyvinvointialojen turvallisuusraportti 2021 -kyselytutkimus nostaa yksityisillä hyvinvointialoilla tärkeimmäksi turvallisuuden uhkakuviksi ja haasteiksi tietoturvallisuuden, erityisesti pilvipalvelujen turvallisuus (raportti saatavilla pyydettäessä).

Huomionne strategiseen kärkeen 4, parannamme olemassa olevaa, sekä liitteenä olevaan yksityiskohtaisen toimeenpanosuunnitelman kärkeä 4 koskeviin osuuksiin.

Ehdotukset turvallisuuden parantamiseksi ovat perusteltuja, mutta on arvioitava myös lisäsääntelyn mahdolliset haitalliset vaikutukset. Esimerkiksi työturvallisuuskorttien edellyttäminen saattaisi joissain tapauksissa entisestään vaikeuttaa työvoiman saatavuutta. Turvallisuutta on tarpeen lisätä, mutta voimakas lupasääntely voi johtaa lopulta päinvastaiseen lopputulokseen.

Oma lukunsa on sosiaali- ja terveydenhuollossa erilaisten laitteiden käyttöön liittyvä osaaminen sekä ammattilaisten että asiakkaiden osalta. Tekniikan lisääntyessä lisääntyy myös riippuvuus laitteiden toimivuudesta. Esimerkkinä mainittakoon vaikkapa diabetes -potilaiden hoidon etäseuranta. Tällä hetkellä on käytettävissä hyviä ja toimivia teknologiaan perustuvia menetelmiä, mutta samalla on tärkeää huolehtia siitä, että potilas ymmärtää tautiin liittyvät asiat ja pystyy tarvittaessa myös toimimaan manuaalisin menetelmin esimerkiksi insuliinin annostelussa. Teknologialla voidaan parantaa myös kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden lääketurvallisuutta ja lääkkeiden oton oikea-aikaisuutta, mutta samalla tulee tämän strategian toimeenpanossa miettiä asiaan liittyviä riskitilanteita.

HALI ry muistuttaa, että mahdolliset lisääntyvät epidemia tilanteisiin liittyvät vakavien tarttuvien tautien infektio- ja torjunnan ylimääräiset (sopimuksien ulkopuoliset) kulut on korvattava myös yksityisille palveluntuottajille.

Huomionne strategian vahvistamme ja luomme edellytykset turvallisuustyölle -osuuteen liittyen sekä liitteenä olevaan toimeenpanosuunnitelman aihetta koskevaan osuuteen.

Strategiassa todetaan, että asiakas- ja potilasturvallisuustyötä tehdään yhdessä hyvinvointialueella toimivien yhdistysten ja yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa. Työhön on syytä ottaa mukaan myös palveluntuottajayritykset ja strategiasta olisi tästä mainittava. Yksityisillä toimijoilla on vakiintunut asema sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen tuottamisessa ja on tärkeää, että julkisella järjestämisvastuulla olevat palvelut tuotetaan myös tässä strategiassa ja sen toimeenpanossa tarkasteltujen asioiden osalta yhdenmukaisesti palveluntuottajatahosta riippumatta.

Laakso Ville
Hyvinvointiala HALI ry