Lausuntopyyntö HE 29/2019 1.11.2019

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta

Aihe: tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus

Lausunnonantaja: Suomen potilasasiamiesyhdistys ry

Tämän lausunnon näkökulma lähtee potilaiden oikeuksista ja erityisesti potilaan oikeudesta laadukkaaseen hoitoon. Potilasasiamiehille kertyy tietoa niistä epäkohdista, joita potilaille ja heidän läheisilleen kertyy niin perus- kuin erikoissairaanhoidonkin osalta.

Tulevaisuuden sote-keskuksen osalta oleellista on pyrkiä turvaamaan mahdollisimman laadukas hoidon tarpeen arvio, sekä potilaan/asiakkaan yksilöllisten palvelujen saatavuus. Kysymys on pääosin tavasta organisoida palvelurakenne uudella tavalla, mutta samalla on syytä tiedostaa, että itse laadukas hoito edellyttää rakenteiden lisäksi myös oikeaa ymmärrystä siitä mistä laadukas hoito koostuu. Seuraavassa on seikkoja, joita potilasasiamiesyhdistys haluaa tähän liittyen nostaa esille.

Hoitoon pääsy

Eräs tärkein laadukkaan hoidon kriteeri on potilaiden mielestä se, miten nopeasti hoitoon voi päästä. Tästä näkökulmasta hoitoon pääsyn kriteerien nopeuttaminen lainsäädännöllisesti on kannatettavaa.

Julkiseen terveydenhuoltoon on kuulunut perinteisesti niin sanottu jonotusperiaate, jonka mukaisesti terveydenhuollossa voidaan laittaa potilaita erilaiseen etusijajärjestykseen liittyen hoitoon pääsyn nopeuteen. Nykylainsäädäntö mahdollistaa jopa kuuden kuukauden jonotusajan hoidon tarpeen arvion perusteella tarpeelliseksi arvioidun hoidon aloittamiseen perusterveydenhuollossa. Tämän kolmen kuukauden ja jopa kuuden kuukauden enimmäisajan muuttaminen yhteen viikkoon on kova tavoite. Aiheuttaako tämä tavoite toiminnalle positiivista vai negatiivista painetta, jää nähtäväksi.

Hoidon toteuttaminen yhteistyössä potilaan kanssa

Hoitosuunnitelman tekeminen ja sen noudattaminen yhteistyössä potilaan kanssa on laadukkaan hoidon perusedellytys. Tähän sisältyy muun muassa se, että yhteydenotto hoidosta vastaavaan tahoon voi toteutua ilman kohtuutonta haittaa ja vaivaa. Potilaan tulee voida saada tietoa omasta hoidostaan niin, että tiedon saaminen ei ole riippuvaista potilaan omasta aktiivisuudesta vaan toimintakulttuuri on aidosti asiakaslähtöistä. Sote-keskus tuo eri alojen ammattilaiset samojen seinien sisälle. Jotta asiakasta voidaan

aidosti hoitaa asiakaslähtöisesti ja moniammatillisesti, tulee sote-keskusten johtamiseen kiinnittää erityistä huomiota. Usein yhteistyön estävät muurit eivät ole fyysisiä vaan henkisiä.

Hoidon tarpeen arvio

Tulevaisuuden sote-keskus on se paikka missä potilaiden neuvonta, ohjaaminen ja ensivaiheen hoidon tarpeen arvio tullee tapahtumaan. Kun palveluja keskitetään ja hoitotakuuta nopeutetaan, korostuu laadukkaan ensineuvonnan, ohjauksen ja ihmisten kokonaisvaltaisen hoidon ja palvelutarpeen arvion merkitys. Jos hoidon tarve osataan määritellä oikein, hoito ohjautuu heti oikeaan suuntaan. Hoidon tarpeen arviossa keskeistä on potilaan informoiminen potilaslain edellyttämällä tavalla. Tällöin vältytään uusilta jatkoyhteydenotoilta ja mahdollisilta väärinkäsityksiltä sen suhteen, mikä on hoitosuunnitelma. Vahva panostaminen ensivaiheen neuvontaan ja hoidon tarpeen arvioon niin, että potilaan tiedollinen itsemääräämisoikeus toteutuu, luo pohjan laadukkaalle hoidon toteuttamiselle myös potilaan näkökulmasta.

Hoitoketjujen sujuvuus

Tällä hetkellä palvelut ovat pirstaleisia ja hoidon jatkuvuus usein puuttuu. Ammattihenkilön pitäisi ehtiä kuuntelemaan ja tehdä joka kontaktissa hoitosuunnitelma eteenpäin, ottaa vastuu jatkosuunnitelmasta. Usein sijainen näkee ensimmäistä kertaa potilaan ja hoitaa nopeasti vain tärkeimmän asian, muuta ei ehdi eikä jaksa paneutua uusiin tapauksiin. Lopulta potilas soittaa moniin eri paikkoihin ja käy eri vastaanotoilla, kuluu vastaanottoaikoja, aikaa ja usein hoidon tulos huononee. Potilas on aiheesta tyytymätön ja hoitohenkilökunta joutuu ottamaan sen vastaan; negatiivinen kierre on valmis.

Laadun mittaaminen ja asiakaslähtöisyys

Potilaalla on oikeus laadukkaaseen hoitoon. Laadukas hoito on oikea-aikaista ja vaikuttavaa ja perustuu yhtenäisiin, hyväksyttäviin hoitokäytäntöihin. Laadukas hoito on potilasturvallista ja potilasturvallisuus on osa laadukasta hoitoa. Jotta hoito voi olla laadukasta, tulee laatua mitata monipuolisesti. Esimerkiksi hoitosuoritteet pelkästään eivät voi olla laadun mittari.

Hoitoa voidaan toteuttaa monella tavalla riippuen siitä, miten potilaan tai organisaation näkökulma toiminnassa painottuu. Voimme käyttää esimerkkinä suun terveydenhuollon toimintaa.

Esimerkissä 1 perusvastaanottoaika on 20min /potilas (ja sitten ulos); siitä seuraa se, että kiirehditään eikä mietitä mitä oikeastaan potilaan kannalta olisi paras tehdä. Tästä voi seurata vaikkapa potilaita, joilta on hammas poistettu, "koska siinä olisi niin paljon korjattavaa". Sen jälkeen vähän aikaa menee hyvin, kunnes vinoutunut purenta aiheuttaa mm. päänsärkyjä jne. ja tuloksena on se, että tarvitaan kallis implantti tai

hankala silta. Kustannukset kasvavat ja hoito aiheuttaa monia vastaanottokäyntejä ja tulos on usein huonompi kuin oman, korjattu hampaan kanssa olisi ollut.

Esimerkissä 2 vastaanottoaika määräytyy joustavasti sen mukaan, millaiseksi potilaan hoidon tarve osoittautuu. Tällöin potilaan koko suun terveydentila saadaan pääsääntöisesti hoidettua yhdellä käynnillä, eikä useita lyhyitä käyntejä tarvita. Tämä malli edellyttää joustavuutta organisaatiolta ja myös potilailta, mutta hoito on vaikuttavaa ja potilaan näkökulmasta laadukkaampaa kuin esimerkissä 1.

Suomen potilasasiamiesyhdistys ry: puolesta

Hallitus

Tuomas Kumpula, puheenjohtaja