

# ETENE katsoo asiakas- ja potilasturvallisuutta eettiseltä kannalta

Tuija Ikonen haastatteli 20.2.2023 Jaana Hallamaata ja Kati Myllymäkeä ETENEstä sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

**ETENE on** valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta, joka perustettiin 25 vuotta sitten.

ETENE käsittelee eettisiä kysymyksiä periaatteelliselta kannalta ja antaa lausuntoja ja suosituksia, tekee kannanottoja sekä herättää eettisiä kysymyksiä koskevaa yhteiskunnallista keskustelua.

Neuvottelukunta antaa asiantuntija-apua lainsäädäntöä kehitettäessä sekä seuraa sosiaali- ja terveysalan ja siihen liittyvän teknologian kehitystä.

Neuvottelukunta järjestää keskustelu- ja koulutustilaisuuksia, välittää tietoa sekä toimittaa julkaisuja ja raportteja.

[www.etene.fi](http://www.etene.fi)

**Teksti: Tuija Ikonen**  
johtaja, Asiakas- ja  
potilasturvallisuuskeskus

**ETENEn toiminta perustuu potilaslakiin ja lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Tarkoituksena on potilaan ja asiakkaan perusoikeuksien ihmisarvon itsemäärämisen yhdenvertaisuuden, oikeudenmukaisuuden sekä hyvän hoidon, hoivan, palvelun ja kohtelun edistäminen sosiaali- ja terveysalalla. Professori Jaana Hallamaa toimi ETENEn puheenjohtajana kaksi kautta vuosina 2014–2022. Nykyinen puheenjohtaja on erikoislääkäri Kati Myllymäki.**

### **Miten ja miksi ETENE on syntynyt?**

**Jaana:** Yhdysvalloissa ja Euroopassa potilaan itsemääräämisoikeus ja autonomia alkoivat olla voimakkaasti esillä ja vaadittiin hierarkkisten organisaatioiden muuttumista. Aluksi käsiteltiin vain terveydenhuoltoa. Potilaan oikeuksien rinnalla oli eettisten toimikuntien järjestelmä. Myöhemmin sosiaalihuolto tuli mukaan. Toisin kuin muualla, Suomessa on erotettu käytännön eettinen arviointi ja tieteellinen tutkimustoiminta.

### **Minkälainen ETENE siirtyy uudelle puheenjohtajalle?**

**Jaana:** Työllistetty. Ensimmäisellä ETENEn puheenjohtajakaudellani keskityttiin sote-järjestelmän muutokseen, joka sitten kariutui. Jälkimmäisellä kaudella suuntauduttiin terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäksi isoihin kokonaisuuksiin, kuten ympäristöhyvinvointi ja planetaarinen hyvinvointi. Tämä työ jäi kesken, kun Covid-19-pandemia valtasi alaa yhteiskunnallisessa keskustelussa. Myös sota Euroopassa muistutti, että kehitys ei kulje vain myönteiseen suuntaan. Tulevalle kaudelle sote-uudistus tuo uusia eettisiä kysymyksiä. ETENEn työn kuuluukin olla kesken, koska maailma ei tule valmiiksi.



**Jaana Hallamaa**



**Kati Myllymäki**

**Kati:** ETENEn syntymisen syvänä virtana voi nähdä demokratiakehityksen, eli ammattilaisen ja palvelujen käyttäjän välisen hierarkian madaltumisen. ”Potilas kuljettajan paikalle” -ajattelu tarkoittaa, että sairautensa omistajana potilaan on saatava vaikuttaa, miten häntä hoidetaan. Myös sosiaalipalveluissa asiakkaan äänen tulee kuulua häntä koskevissa päätöksissä. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus on hidastanut osallisuuden vahvistumista etenkin sosiaalipalveluissa.

### **Asiakas- ja potilasturvallisuutta sääteleviä lakeja on parikymmentä. Onko niissä riittävän selkeästi tunnistettavissa potilaiden ja sosiaalipalvelujen asiakkaiden oikeudet?**

**Kati:** Ainakin lähes koko ETENEn olemassaolon ajan itsemääräämisoikeuslainsäädäntö on ollut kesken ja tieto palasina useissa eri laeissa. Asiakas- ja potilasturvallisuussäädökset pitäisi ainakin koulutuksessa, ohjeistuksessa, soveltamisessa ja viestinnässä koota yhteen.

**Jaana:** Näen tämän, samoin kuin yhtenäisen itsemääräämislain, arvonäkökulman korostamisena. Sen sijaan, että itsemääräämisoikeutta tarkastellaan palvelu kerrallaan, nähdäänkin se keskeisenä arvona, jota halutaan suojella. Samoin asiakas- ja potilasturvallisuuslaki voisi tarjota kokoavan näkökulman: mitä tarkoittaa, että palvelut ja hoito ovat turvallisia tai että ne pyritään järjestämään turvallisiksi. Suojamekanismeista huolimatta syntyy asiakkaille ja potilaille vaikeita tilanteita, hoidon epäonnistumista, epäjatkuvuustilanteita tai tarpeeseen ei vastata, vaikka lakeja ei olisi rikottu. Epäonnistumisissa kaikki osapuolet joutuvat kriisiin ja eteenpäin pitäisi päästä mahdollisimman hyvin. Asiakas- ja potilasturvallisuuslaki auttaisi toimijoita kohdentamaan huomion perustehtävään ja turvallisuuden varmistamiseen kaikissa tilanteissa.

**Kati:** Mielenkiintoista olisi tehdä vertailu Pohjoismaiden lainsäädännöistä, puuttuuko meiltä olennaisia asioita tai onko ne ripoteltu eri lakeihin. Esimerkiksi ammattilaiset ja johtajat lukevat terveydenhuoltolakeja, mutta muistetaanko huomioida erillislakeja – sitä voi miettiä. Turvallisuus pitää olla jokaisen ammattilaisen ydintehtävässä ja arjen kohtaamisessa.

### Mitä eettisiä näkökohtia asiakas- ja potilasturvallisuuteen sisältyy?

**Jaana:** Korkealaatuisuuskin on epätäydellistä. Koko ajan on opittava myös epäonnistumisista. Turvallisuuskriittisillä aloilla pitää olla pieni epä-mukavuus kaikessa toiminnassa, ettei rutinoiduta suojauksiin, vaikka osataan ja tiedetään. Sosiaaliin kohtaisiin tarvittaisiin ”instrumenttien laskemista”, että katsotaan silmiin, esittäytyään ja kuunnellaan aina, ja siten rakennetaan luottamus pohja hoitosuhteeseen. Näin ei aina tapahdu.

**Kati:** Päälliköiden ja johtajien esimerkkiä tarvitaan asenteiden muutokseen. Toimintakulttuurin muuttuminen on hidasta. Voihan sitä pakottaa käyttämään esimerkiksi tarkistuslistoja, mutta

ne pitää osata markkinoida: ”Me käytämme näitä laatutyökaluja, kun palvelemme asiakkaita ja potilaita, ja samalla turvaamme ammattihenkilöiden selustan.” Työkalujen taustalla on tieteellinen näyttö siitä, että ne vähentävät vaaratapahtumia. Eikä lentokoneessakaan tarkistuslistojen käyttäminen ole vapaaehtoista ja yksittäisen pilotin harkittavissa.

**Jaana:** Psykologinen tutkimus osoittaa, että juuri ne kaikkein rautaisimmat ja rutinoituneimmat asiantuntijat tekevät itsestään selvissä asioissa virheitä. Kun on vankka rutiini, ajatus on jossain muualla. Siksi se epä-mukavuus on tärkeää – onko jokin, joka ei nyt olekaan kunnossa.

Myös sankarit epäonnistuvat. Se on kriisi myös ammattilaisille. Pitäisi muistaa, että me olemme samalla puolella ennen toimenpidettä, toimenpiteessä ja toimenpiteen jälkeen. Riippumatta siitä, kuinka hyvin se menee.

**Kati:** Potilasturvallisuus ja koettu laatu heijastuu koko järjestelmään. Kun potilaan kokemus hoidon onnistumisesta on myönteinen, hän motivoituu vastuun kantamiseen omasta terveydestään. Väestön hyvinvoinnin ja terveyden paraneminen vähentää kustannuksia. Kun talous on hallinnassa, paine henkilöstöön vähenee. Ja kun henkilöstö voi hyvin, se heijastuu asiakas- ja potilaskokemukseen. Näin voi syntyä hyvän kehä.

### Miten heikoimmassa asemassa olevien palveluja ja turvallisuutta voisi parantaa?

**Jaana:** Asiakas- ja potilasturvallisuus on läheisessä yhteydessä itsemääräämiseen ja osapuolten autonomiaan. Me tunnustamme toisemme täysivaltaisiksi toimijoiksi, vaikka toinen olisi sairas tai vajaakykyinen. Henkilöstölle voi aiheutua paljon emotionaalista taakkaa, koska potilaat ja sosiaalitoimen asiakkaat voivat olla elämässä tosi vaikeassa tilanteessa. Ammattilaiset tarvitsevat tukea, ettei defenssinä synny negatiivista tunneviestintää.





**Kati:** Asenne, että kunnioitamme aidosti potilaita ja asiakkaita ja toisia ammattilaisia, on tärkeä. Jos on pelon ja epäluottamuksen ilmapiiri, ei uskalla puuttua epäkohtiin. Hoito on yhteistyötä. Asiakkuus on yhteistyötä. Meidän pitäisi tarkistaa asenteitamme myös asiakkaina ja potilaina. Nykyaikainen sosiaali- ja terveydenhuolto on sitä, että ihminen toimii myös itse omaksi hyväkseen ja on pääosassa omassa elämässään ja omalta osaltaan vastuussa hoidon onnistumisesta.

**Jaana:** Korona-aikana sähköiset palvelut ovat lisääntyneet. On tärkeää, että digitaaliset ratkaisut, applikaatiot ja muut teknologiat eivät lisää eriarvoisuutta. Pitää hyvin tarkkaan miettiä, miten teknologiat otetaan käyttöön ja luodaan tasapainoa hauraille yksilöille, jos ei ole kykyä, osaamista tai välineitä. Pitäisi olla samat pelisäännöt koko maassa, ettei yhdenvertaisuudesta erkaannuta.

**Kati:** ETENEn tulevan kauden kysymyksiä ovat ikääntyneiden hoiva, päihde- ja mielenterveyshäiriöt sekä nuorten syrjäytyminen ja huumekuolemat. Miten näiden haavoittuvien ryhmien asema varmistetaan valtiontalouden tasapainottamisen ohjelmissa tai priorisointipäätöksissä. Näillä ihmisillä ei ole vahvoja etujärjestöjä yhteiskunnassa. Pitäisi säilyttää solidaarisuus ja luottamus siihen, että palvelua saa tarvittaessa.

**Jaana:** On hyvä tavoitella vaikuttavuutta, mutta panos-tuotos-kaava ei sovi kaikkeen. On vaalittava sitä, että jokaisella olisi tunne, että minusta huolehditaan riippumatta siitä, kuinka paljon tuotantalle yhteiskunnalle. ○