

# Tunnetko potilas- ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia lakeja?

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden on oltava aina turvallisia, ja potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen on keskeinen osa jokaista hoitokäyntiä.

Turvalliset palvelut sisältävät monenlaisia ulottuvuuksia ja moni laki vaikuttaa potilas- ja asiakasturvallisuuteen. Taulukosta löytyy esimerkkejä keskeisimmistä potilas- ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavista säädöksistä sekä siitä, miten ne turvaavat potilas- ja asiakasturvallisuutta.

Laki	Miten laki vaikuttaa potilas- ja asiakasturvallisuuteen?
Perustuslaki	Jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.
Potilaslaki	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon.</li><li>• Potilaalle on annettava tietoa hoitoon pääsyn ajankohdasta sekä erilaisista hoitoon liittyvistä asioista. Potilaalle annettava tieto turvaa osaltaan potilasturvallisuutta.</li><li>• Potilasasiakirjoihin on merkittävät tarpeelliset tiedot ja ne tulee säilyttää hoitokäynnin jälkeenkin.</li><li>• Jos potilasturvallisuus ei toteudu hoitokäynnillä, on potilaalla oikeus tehdä muistutus ja kantelu. Potilasasiamies voi avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä.</li></ul>
Terveydenhuoltolaki	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terveydenhuollon toiminnan on oltava turvallista. Terveydenhuollon palvelut on järjestettävä sellaisiksi kuin potilasturvallisuus edellyttää.</li><li>• Terveydenhuoltolaissa säädetään, missä ajassa potilaan tulee päästä hoitoon.</li><li>• Jos potilas kokee, ettei hänen sijaintiaan lähimmissä terveydenhuollon yksiköissä toteudu potilasturvallisuus, hänellä on oikeus valita muun alueen yksikkö perus- ja erikoissairaanhoidossa.</li></ul>

Päivitetty 8/2022

Laki	Miten laki vaikuttaa potilas- ja asiakasturvallisuuteen?
Potilasvakuutuslaki	Jos hoitokäynnillä tapahtuu potilasvahinko, korvausmenettely toteutetaan potilasvakuutuslain mukaan.
Sosiaalihuoltolaki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelun järjestäjä voi koota sosiaalipalveluja muiden palvelujen yhteyteen, jos se on tarpeen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.</li> <li>• Palvelut tulee toteuttaa niin, että asiakkaan on mahdollista hakeutua niihin oma-aloitteisesti.</li> <li>• Sosiaalihuollon yksiköllä tulee olla omavalvontasuunnitelma.</li> <li>• Kiireellinen ja välttämätön huolenpito on turvattava ihmiselle hänen asuinpaikastaan riippumatta.</li> </ul>
Asiakaslaki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.</li> <li>• Asiakkaalla on oikeus saada ymmärrettävä selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista, mikä turvaa osaltaan asiakasturvallisuutta.</li> <li>• Jos asiakasturvallisuus ei toteudu sosiaalihuollon palvelussa, asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja kantelu. Sosiaaliamies voi avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä.</li> </ul>
Vanhuspalvelulaki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palvelun tuottajan on huolehdittava, että iäkkäiden henkilöiden käytössä olevat toimitilat ovat turvalliset.</li> <li>• Palvelut on järjestettävä lähellä asiakkaita, jollei palvelujen keskittäminen ole perusteltua niiden laadun tai turvallisuuden takia.</li> <li>• Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi. Turvallisuus tarkoittaa ennen muuta sitä, että iäkäs henkilö tietää saavansa tarvitsemaansa välttämätöntä apua kohtuullisessa ajassa.</li> </ul>
Vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille henkilöille tarkoitetut palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.</li> <li>• Kunnan tulee ottaa huomioon vammaisten henkilöiden tarpeet palveluita suunniteltaessa.</li> <li>• Henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain tarkkaan määritellyissä tilanteissa. Asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi olla yksi kriteeri, jonka tulee täytyä silloin, jos kehitysvammaisen ihmisen itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan.</li> </ul>

<b>Laki</b>	<b>Miten laki vaikuttaa potilas- ja asiakas-turvallisuuteen?</b>
<b>Lastensuojelulaki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lastensuojelun tehtävänä on lapsen turvallisuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa.</li> <li>• Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon.</li> <li>• Sote-työntekijöiden ja tiettyjen muiden tahojen tulee salassapitosäännösten estämättä tehdä lastensuojeluilmoitus tietyissä tilanteissa.</li> <li>• Lapsi on otettava huostaan, jos lapsen terveys tai kehitys on vakavassa vaarassa hänen kasvuolosuhteidensa takia.</li> <li>• Lapsen turvallisuuden vaarantuminen on yksi edellytys rajoitustoimenpiteiden käytölle sijaishuollossa.</li> </ul>
<b>Hallintolaki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaalla on oikeus saada neuvontaa hallintoasian käsittelyyn liittyen. Viranomaisen tulee käyttää ymmärrettävää kieltä.</li> <li>• Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat hallintoasian käsittelyyn sekä hallintokanteluun liittyvät pykälät.</li> </ul>
<b>Kuluttajansuojalaki</b>	<p>Jos yksityisen sote-palvelun potilas- tai asiakasturvallisuus ei toteudu, asiakas voi reklamoida palvelusta ja vaatia hinnanalennusta. Asiakas voi myös viedä erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.</p>
<b>Palvelusetelilaki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnan tulee varmistaa etukäteen, että palvelusetelillä hankittavat palvelut ovat turvallisia.</li> <li>• Palveluseteliasiakasta suojataan kuluttajansuojalailla, ks. ylempänä.</li> </ul>
<b>Asiakasmaksulaki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Julkisen sote-palvelun asiakasmaksut eivät saa siirtää palveluita niitä tarvitsevien ulottumattomiin.</li> <li>• Asiakkaalla on oikeus hakea asiakasmaksun alentamista, jos maksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon. Lisäksi ihmistä suojellaan asiakasmaksuilta terveydenhuollon maksukaton avulla.</li> </ul>

Päivitetty 8/2022