



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Arvioinnin, hoidon ja kuntoutuksen sekä ohjauksen yhdenvertaisuuden toteutuminen potilas- ja asiakastyössä

Soiten kehittämispalvelut

Yhdenvertaisuustyöryhmä

Tausta

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite aloitti toimintansa 1.1. 2017. Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Alusta saakka organisaatio edistänyt potilaiden ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta palveluissa.

Vuonna 2017 johtoryhmän nimeämä yhdenvertaisuustyöryhmä on valmistellut tämän asiakirjan, *Yhdenvertaisuuden toteutuminen arvioinnissa, hoidossa, kuntoutuksessa ja ohjauksessa*, tukemaan yhdenvertaista palvelukokemusta potilaille ja asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tämä asiakirja pohjautuu henkilöstölle suunnattuun kyselyyn yhdenvertaisuuden toteutumisesta Soiten palveluissa.

Työryhmän jäsenet:

Johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä, puheenjohtaja (2017–2019)

Ylilääkäri Matti Kaivosoja, puheenjohtaja (2020)

Johtajaylilääkäri Pirjo Dabnell

Resurssijohtaja Seppo Filppula

Lähihoitaja Eeva Hakala

Palveluesimies Niina Kivinen

Sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka

Kehittämiskojohtaja Jussi Salminen

Sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström

Sairaanhoitaja Monika Sivula

Laatupäällikkö Sari Timonen

Palvelualuejohtaja Nina Wikström

Kehittämissuunnittelija Saara Lång, sihteeri

”Kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja tasavertaisina arvoltaan ja oikeuksiltaan”.

Ihmisoikeuksien julistus, Artikla 1

Yhdenvertaisuus

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten arvot ovat:

Ihminen keskiössä

- arvostava kohtaaminen
- avoimuus
- osallisuus
- vastuullisuus
- yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus potilaan ja asiakkaan tarvitsemassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa merkitsee sitä, että avun tai tuen tarvitsijaa ei kohdella huonommin kuin toista jonkin henkilökohtaisen syyn perusteella. Häntä ei aseteta tällaisesta syystä sellaiseen asemaan, että hän jäisi saamatta tarvitsemaansa arviointia, hoitoa, kuntoutusta tai ohjausta.

Organisaation strategiset periaatteet yhdenvertaista palvelua tukemassa

- Ihminen keskiössä -

Soiten toiminnan ja kehittämisen keskiössä on Ihminen, inhimillisyys sekä innovatiivisuus.

Strategisia periaatteita ovat sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio, lähellä ihmisen arkea oleva moniammatillinen asiantuntijuus. Tähän liittyy kotona asumisen ja elämisen tukeminen sekä palvelujen saatavuus, päivystävä keskussairaala alueella.

Strategisia periaatteita tukevat ehjien palveluketjujen luominen ja peruspalveluiden vahvistaminen. Tarvittavan tiedon tulee liikkua, vastuutahon vaihtuminen ei saa näkyä palveluprosessissa eikä potilas/asiakasrajapinnassa.

Palveluiden laadun, saatavuuden ja palveluhenkisen toimintakulttuurin kehittäminen on organisaatiossa tärkeää ja ne ovat osa imagoa. Tähän liittyy olennaisena osana osaamispääoman varmistaminen ja strategisia tavoitteita tukeva henkilöstöpolitiikka, palvelun laatua kuvaavien mittareiden kehittäminen ja kaikkien esimiestasojen sitoutuminen strategiaan tavoitteisiin.

Syrjintä, häirintä ja stigma

Syrjintä

Syrjintää on ihmisen kohtelemista huonommin jonkin henkilökohtaisen ominaisuuden perusteella. Syrjintä on välitöntä, jos kahta samanlaisessa, vertailukelpoisessa tilanteessa kohdellaan eri tavoin. Syrjintä on välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella

Häirintä

Henkilön ihmisarvoa tarkoituksellisesti tai tosiallisesti loukkaava käyttäytyminen on häirintää. Käyttäytymisellä luodaan häntä kohtaan halventava, nöyryyttävä tai uhkaava, vihamielinen tai hyökkäävä ilmapiiri¹.

Stigma

Stigmalla tarkoitetaan yhteisön hyvin kielteistä asennoitumista henkilöön häpeäleimaa, joka vaikeuttaa palvelujen saatavuutta ja niiden käyttöä. Stigmatisoituminen aiheuttaa kärsimystä ja itsearvostuksen vähenemistä sen kohteeksi joutuneessa²

Soiten yhdenvertaisuuden periaatteet

Tavoitteena on Soitessa läpäisyperiaatteella toimiva syrjimätön toimintakulttuuri

1. Jokainen palveluun hakeutuva potilas/asiakas saa yhdenmukaisen, kunnioittavan kohtelun. Häntä ei syrjitä välillisesti tai välittömästi eikä häntä stigmatisoida.
2. Jokaisen palveluun hakeutuva potilas/asiakas saa tarvitsemansa arvioinnin, hoidon, kuntoutuksen ja ohjauksen yhdenvertaisuuden periaatteella.

Erityisesti pidetään huolta, että ketään ei syrjitä iän, sukupuolen, etnisen taustan, ennakkoleiman, äidinkielen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen, taloudellisen aseman, vamman tai kehitysvammaisuuden, psyykkisen tai somaattisen sairauden, alkoholi- tai huumeongelman, ylipainoisuuden tai PKV-lääkkeiden ongelmakäytön vuoksi.

¹ Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

² Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

Periaatteita tukevat käytännöt

1. Palvelurakenne, palvelut ja toimintakäytänteet tukevat yhdenvertaisuutta palvelussa.
2. Organisaation johto ja henkilöstö sitoutuvat yhdenvertaisen palvelukokemuksen luomiseen potilaalle/asiakkaalle.
3. Potilaalle/asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus yhdenvertaisesti saada tietoa, tukea ja ohjausta varmistamalla tulkkaus- ja apuvälinepalvelut tarvittaessa
4. Yhdenvertaisuuden periaatteiden toteutumista seurataan laatujärjestelmässä, yksikkökohtaisissa auditoinneissa

Periaatteita tukevat toimenpiteet

Toimenpiteet pohjautuvat henkilöstölle suunnatussa kyselyssä tulleisiin kehittämissuhteisiin (liite 1).

1. Varmistetaan moniammatillinen yhteistyö eri toimi-, palvelu- ja vastuualueiden välillä
2. Varmistetaan yhdenvertaiset toimintatavat organisaatiossa
3. Varmistetaan selkeät ohjeet henkilöstölle yhdenvertaisesta toimintakulttuurista palveluissa
4. Ohjeistetaan esimiehet yhdenvertaisen toimintakulttuurin valvontaan ja ohjaukseen, sekä syrjintäkulttuuriin puuttumiseen
5. Lisätään osaamista yhdenvertaisten palveluiden tuottamiseen (henkilöstö) ja varhaiseen puuttumiseen syrjintätilanteissa (esimiehet)
6. Kiinnitetään huomiota henkilökunnan jaksamiseen ja työkykyyn työssään
7. Varmistetaan selkeät opasteet palveluihin ja mahdollistetaan esteetön liikkuminen erityisryhmät huomioiden
8. Yhdenvertainen palvelukulttuuri organisaatiossa on mukana palaute- ja laatujärjestelmässä. Seuranta on systemaattista ja kytkeytyy organisaation laatujärjestelmän
9. Näitä toimenpiteitä tarkennetaan toimi- ja palvelualuekohtaisilla ohjeilla johtoryhmän toimeksiannolla



Lähtökohta

- Johtoryhmä nimesi ja antoi työryhmälle toimeksiannon, toimialajohtaja Matti Kaivosojan aloitteesta, laatia Yhdenvertaisuusuunnitelma organisaatiolle palvelujen toteutumisesta yhdenvertaisesti
- Työryhmä laati syksyllä 2017 henkilöstökyselyn työnsä pohjaksi -> vastauksia 613 kappaletta (16% henkilöstömäärästä)
- Henkilöstökyselyn vastausten pohjalta syntyi toimenpiteitä, joita työryhmän puheenjohtaja, hallintoylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä vei organisaatiossa eteenpäin



Syrjinnän määrittely kyselyssä 1

Syrjintä

Syrjintää on ihmisen kohtelimesta huomommin jonkin henkilökohtaisen ominaisuuden perusteella (Lähde: Yhdenvertaisuuslaki §1)

Välillinen syrjintä

Syrjintä on välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella (välillistä syrjintää voi olla esim. eriarvoinen kohtelu, joka aiheuttaa henkilölle haittaa esim. saamatta jääneitä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, etuuksia ym.) (Lähde: Yhdenvertaisuussuunnitelma § 13)

Välitön syrjintä

Syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa (esim. työnantaja antaa maahanmuuttajalle, vammaiselle tai iäkkäälle henkilölle lomakkeen, eikä neuvo lomakkeen täyttämässä, vaikka huomaa, ettei asiakas ymmärrä lomakkeen sisältöjä) , Lähde: Yhdenvertaisuuslaki §10



Soiden kehittämispalvelut

Syrjinnän määrittely kyselyssä 2

Häirintä

Henkilön ihmisarvoa tarkoituksellisesti tai tosiallisesti loukkaava käyttäytyminen on häirintää. Käyttäytymisellä luodaan häntä kohtaan halventava, nöyryyttävä tai uhkaava, vihamielinen tai hyökkäävä ilmapiiri.

Stigma

Stigmalla tarkoitetaan yhteisön hyvin kielteistä asennoitumista henkilöön (esim. maahanmuuttajat, HIV-potilaat, mielenterveyspotilaat, päihteidenkäyttäjät), häpeäleimaa, joka vaikeuttaa palvelujen saatavuutta ja niiden käyttöä. Stigmatisoituminen aiheuttaa kärsimystä ja itsearvostuksen vähenemistä sen kohteeksi joutuneessa Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014



Soiden kehittämispalvelut

Kyselyn tuloksia

Eniten vastauksia

Hoidon ja hoivan sekä Terveyden ja sairaanhoidon palveluiden toimialueilta

Syrjinnän havaitseminen

Lähes 30% vastaajista oli havainnut syrjintää palveluissa tai hoidossa

Syrjinnän syyt

Kolme suurinta seikkaa, joiden vuoksi koettiin potilasta/asiakasta syrjityn olivat

- potilaan/ asiakkaan ennakkoleima
- ongelma-asiakkaaksi tai potilaaksi leimautuminen
- alkoholi-ongelma ja psyykinen sairaus

Syrjinnän muodot

Vastaajien mielestä välitöntä ja välillistä syrjintää sekä stigmatisoitumista esiintyi yhtä paljon

Syrjintään puuttuminen

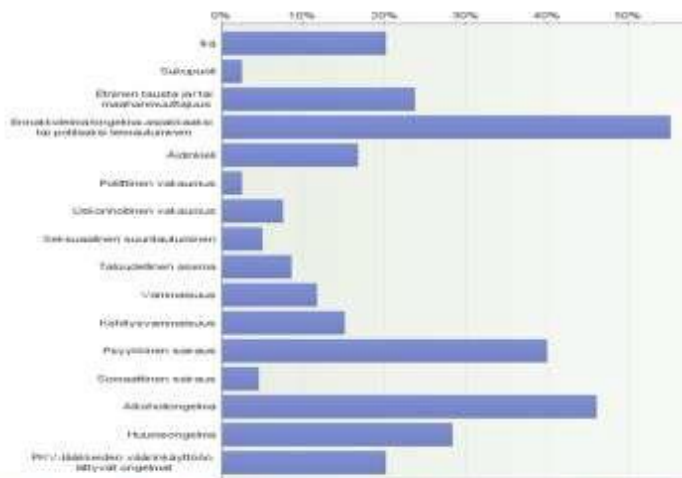
26% vastaajaa kertoi syrjintään puuttuneen

Eniten syrjintää olivat puuttuneet työkaveri, lähiesimies ja omainen



Soten kehittämispalvelut

Syrjintää koettiin aiheutuvan, syy, %



Soten kehittämispalvelut

Esimerkkejä henkilöstön kokemuksista syrjinnästä

Mielenterveysasiakkaiden kohdalla

"monet omaiset kokevat, että mielenterveyskuntoutujat jäävät ilman hoitoa, jos omainen tai muu tukihenkilö ei ole mukana vaatimassa hoitoa"

Päihteiden ja huumeiden käyttäjien kohdalla

"esim. kuntoutunut päihteiden suurkuluttamisesta, mutta asia tulee kuitenkin esille joka kerta kun hakeutuu sairaalaan ja kokee leimautumista"

Kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla

" tutkimuksiin pääsy on hidastunut "



Soiten kehittämispalvelut

soite

Esimerkkejä henkilöstön kokemuksista syrjinnästä 2

Vammaiset asiakkaat

"...ei ole kehitetty keinoja, joilla vammainen tai toimintakyvyltään rajoittunut potilas saisi helposti esim. ajanvarauksen tai hänen olisi helppo saada selvää hänen oikeuksistaan palveluissa"

Läkkäät asiakkaat

" läkkäälle ihmiselle ei kerrota riittävän selkeästi palveluista, tuista ja avusta, jota he voivat saada"

Vähemmistökulttuurit

" ennakkoluuloja"

Kipupotilaat

" hoitoyksinäisyys, tunne ettei kuulu minnekkään"

Muut :

ylipainoisten asiakkaiden kohtelu, ei itseään ilmaisemaan kykenevien potilaiden/ asiakkaiden kohtelu



Soiten kehittämispalvelut

soite

Syrjinnän koettiin johtuvan mm.

- Organisaation ja sen yksiköiden palvelurakenteesta ja toimintakäytännestä
- Henkilökunnan asenteista ja käyttäytymisestä
- Puutteellisesta kieli- ja tulkkauspalveluista
- Stigmatisoinnista (hankala asiakas, hankala läheinen)

Henkilöstön ehdotuksia yhdenvertaisuuden toteutumiseksi palveluissa

- Ihminen keskiössä – strategian toteuttaminen johdon tuella ja ohjauksella uudelle toimintakulttuurille
- Samanlainen palvelu saatavissa
- Asiakkaiden ja potilaiden kunnioittava kohtelu, palvelu ja hoito
- Henkilökunnan koulutus ja tiedottaminen syrjintään liittyvistä asioista
- Riittävät tulkkipalvelut ja apuvälineet
- Henkilöstön riittävä kielitaito
- Moniammatillinen yhteistyö eri yksiköiden välillä
- Henkilökunnan oma jaksaminen ja työkyky
- Esimiehen ja muiden palaute ja puuttuminen syrjintään
- Palveluohjauksen ja avustajien lisääminen
- Sähköisten palvelujen käyttö
- Selkeät ohjeet asiakkaille/potilaille ja henkilöstölle
- Selkeät opasteet palveluihin
- Esteettömän liikkumisen mahdollistaminen
- Apuvälineiden käyttö ja ohjaus
- Toimivat palautejärjestelmät



"Kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja
tasavertaisina arvoltaan ja oikeuksiltaan.
Heille on annettu järki ja omatunto, ja heidän
on toimittava toisiaan kohtaan veljeyden
hengessä"

Ihmioikeuksien julistus, Artikla 1

