

Joensuun kaupungin vammaisneuvoston kannanotto

ISLAB-hyvinvointiyhtymälle koskien Joutuisa-näytteenottopalvelua

ISLAB on verovaroin rahoitettu hyvinvointiyhtymä, jonka tehtävänä on tuottaa julkisia laboratoriapalveluja yhdenvertaisesti, saavutettavasti ja potilaslähtöisesti. Joensuun kaupungin vammaisneuvostolle on viime aikoina välittynyt huolta ja palautetta Joutuisa-näytteenottopalvelun käytännön toteutuksesta.

Vaikka Joutuisa-palvelun tavoitteena on palvelun sujuvoittaminen ja ruuhkien vähentäminen, sen toteutus on herättänyt vakavia kysymyksiä palvelujen yhdenvertaisuudesta ja esteettömyydestä.

Joutuisa-palvelu jakaa asiakkaat käytännössä kahteen ryhmään:

- niihin, jotka toimintakykynsä vuoksi voivat käyttää nopeaa palvelua
- niihin, jotka sairauden, vamman tai iän vuoksi ohjautuvat hitaampiin jonotuskäytäntöihin

Palvelun nopeus ei tällöin määräydy hoidon tarpeen, vaan asiakkaan toimintakyvyn perusteella. Tämä synnyttää rakenteellista eriarvoisuutta, joka kohdistuu nimenomaan heikommassa asemassa oleviin asiakasryhmiin.

Palvelua, joka ei ole alun perinkään suunniteltu erilaisten toimintakykyjen mukaan, ei voida pitää tosiasiallisesti yhdenvertaisena.

Lisäksi vammaisneuvoston tietoon on tuotu seuraavia käytännön ongelmia:

- ajanvarausaikojen kesto on lyhentynyt 10 minuutista 5 minuuttiin, mikä ei mahdollista yksilöllisten tarpeiden huomioimista
- varattunakin aikana asiakkaat ovat joutuneet odottamaan jopa 30 minuuttia, mikä aiheuttaa merkittäviä haasteita toimintakyvyltään rajoittuneille henkilöille
- ajanvaraus edellyttää vahvaa tunnistautumista, joka voi olla osalle vammaisista henkilöistä haastavaa tai mahdotonta toteuttaa itsenäisesti
- ajanvaraaminen on erityisen vaikeaa esimerkiksi näkövammaisille henkilöille
- Joutuisa-tilojen fyysinen esteettömyys ei toteudu kaikilta osin (esim. pyörätuolinkäyttäjät)
- jonot muodostavat kulkemisen esteitä apuvälineitä käyttäville henkilöille
- opasteiden saavutettavuus on heikkoa ja tiloissa liikkumisen ohjaus on puutteellista

- palvelu ei sovellu asiakkaille, joilla on haastava suonitilanne
- epäonnistunut näytteenotto voi johtaa asiakkaan poissulkemiseen Joutuisasta jatkossa

Monille vammaisille ja sairaille henkilöille jonotusaika ei ole vain mukavuuskysymys, vaan suoraan terveyteen vaikuttava tekijä. Pitkä jonotus kuormittaa erityisesti:

- kipu- ja monisairaita
- diabeetikkoja pitkän paaston jälkeen
- henkilöitä, joille istuminen tai paikallaan olo aiheuttaa kipua
- immunosuppressiivisia potilaita, joille julkinen jonotus on infektioriski

Kun osa asiakkaista ohjataan nopealle kaistalle, toisten jonotusaika käytännössä pitenee.

Joutuisa-palvelun ulkopuolelle jääville asiakkaille esitetään usein ajanvarausta ratkaisuksi. Tämä ei kuitenkaan ole realistinen vaihtoehto kaikille, koska:

- kaikilla ei ole digitaalisia laitteita tai taitoja
- toimintakyky vaihtelee päivästä toiseen
- avustajan tai kuljetuksen järjestäminen ei ole ennakoitavissa
- lääkärin määräämät ”heti otettavat” kokeet eivät sovellu viikkojen päähän saataville ajoille

Lisäksi ajanvarausten käyttämättömyys kuormittaa järjestelmää ja lisää epäoikeudenmukaisuuden kokemusta niissä asiakkaissa, **jotka eivät pääse kumpaankaan sujuvaan palvelupolkuun.**

Vammaisneuvosto korostaa, että ISLAB ei ole yksityinen palveluntarjoaja, vaan julkinen toimija, jonka toiminnan tulee perustua perustuslain mukaiseen yhdenvertaisuuteen, esteettömyyteen ja saavutettavuuteen, hoitoetiikkaan ja potilaslähtöisyyteen.

Tehokkuus ei voi olla itseisarvo, jos se toteutuu heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kustannuksella.

Joensuun kaupungin vammaisneuvosto esittää, että ISLAB:

1. Arvioi Joutuisa-palvelun yhdenvertaisuusvaikutukset systemaattisesti vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja ikääntyneiden näkökulmasta.
2. Kehittää palveluun vaihtoehtoisia nopeutetun palvelun ratkaisuja myös niille asiakkaille, jotka eivät fyysisistä tai toiminnallisista syistä voi käyttää Joutuisan nykyistä mallia.
3. Varmistaa fyysisen ja toiminnallisen esteettömyyden kaikissa näytteenottopalveluissa.

4. Kouluttaa henkilöstöä yhdenvertaisuuteen, vammaisten oikeuksiin ja kohtaamiseen, jotta palvelusta poissulkeminen ei tapahdu epäasiallisesti tai loukkaavasti.
5. Kehittää ajanvarauskäytäntöjä, jotta käyttämättömät ajat eivät kuormita järjestelmää ja jonotustilannetta, sekä varmistaa, että ajanvarauksen pituus ja toteutuminen vastaavat asiakkaiden todellisia tarpeita.
6. Parantaa ajanvarauksen saavutettavuutta ilman vahvan tunnistautumisen pakkoa tai rinnakkaisilla asiointitavoilla.
7. Kehittää opastusta ja tilajärjestelyjä siten, että tiloissa liikkuminen on turvallista ja selkeää kaikille asiakasryhmille.
8. Ottaa vammaisneuvostot mukaan palvelujen suunnitteluun ja arviointiin jo varhaisessa vaiheessa.

Vammaisneuvosto painottaa, että julkinen terveydenhuolto ei voi rakentua mallille, jossa nopeus saavutetaan kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien kustannuksella.

Tavoitteena tulee olla järjestelmä, jossa palvelun sujuvuus ja potilaan yhdenvertaiset oikeudet toteutuvat samanaikaisesti.