



FSHKY

---

## Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma

### Versiohistoria:

Pvm	Luonut	Tarkistanut	Tila
26.01.2018	Kirsti Ruohonen	Kehittämisen tuki	Valmis
03.02.2020	Kirsti Ruohonen	Kehittämisen tuki	Valmis
<pp.kk.vvvv>			

### Hyväksytty:

19.2.2018 (§ 21) yhtymähallitus

17.2.2020 (§ 28) yhtymähallitus



<b>1</b>	<b>JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>TAVOITETILA.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSKULTTUURI.....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUDEN JOHTAMINEN JA VASTUUT .....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>PAINOPISTEET VUOSILLE 2018-2019 .....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>POTILASTURVALLISUUDEN VERKKOKOULUTUS .....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>AIKATAULUTUS JA VASTUUT .....</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>8</b>



## 1 Johdanto

Valtakunnallisen Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian määritelmän mukaan potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat hoito, hoiva ja palvelut edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa

Potilas- ja asiakasturvallisuudessa tarkoituksena on varmistaa hoidon, hoivan ja palvelujen turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut.

Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon osaava henkilökunta sekä tilojen, laitteiden, tarvikkeiden ja lääkkeiden tarpeenmukaisuus ja oikea käyttö. Sosiaali- ja terveydenhuollon dokumentointi ja tiedonkulku on turvattu.

Potilas- ja asiakasturvallisuus on osa julkista palvelulupausta. Se nähdään strategiaan sisältyvänä, laadukkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden perustana.

## 2 Tavoitetilä

Potilas- ja asiakasturvallisuus näkyy rakenteissa ja käytännön toiminnassa: palvelut ovat vaikuttavia ja turvallisia.

Potilas ja asiakas ovat yhdenvertaisia toimijoita palveluprosessissa ja sen suunnittelussa. Jokainen voi vaikuttaa, tehdä valintoja ja ottaa vastuuta potilas- ja asiakasturvallisuudesta.

### Tavoitteet kansallisesta potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiasta 2017-2021

- Potilas, asiakas ja läheiset osallistuvat aktiivisesti potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseen ja kehittämiseen.
- Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa.
- Palveluprosessit ja toimintatavat ovat turvallisia ja suojaavat potilaita ja asiakkaita vaaratapahtumilta.
- Turvallisen hoidon ja hoivan edellyttämät voimavarat ja osaaminen on varmistettu.
- Laadun ja turvallisuuden seuranta ja kehittäminen on varmistettu.

Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään kansallisesti.

## 3 Potilas- ja asiakasturvallisuuskulttuuri

**Hyvässä potilas- ja asiakasturvallisuuskulttuurissa** on kysymys siitä, että organisaation jäsenten keskuudessa turvallisuudesta välitetään aidosti, toimintaan liittyviä vaaroja pyritään aktiivisesti ymmärtämään ja ennakoimaan ja turvallisuus ymmärretään kokonaisvaltaisesti organisaation yhteiseksi, toimintaa ohjaavaksi ominaisuudeksi.

Potilas- ja asiakasturvallisuuskulttuurin kehittämisessä on tärkeää pyrkiä saavuttamaan avoin ja syyllistämätön kulttuuri, jossa kaikki työntekijät uskaltavat ja kokevat tärkeäksi tuoda esiin vaaratapahtumia sekä toimintatapojen epäkohtia.

Potilas- ja asiakasturvallisuutta parannetaan **riskien- ja laadunhallinnan** avulla sekä seuraamalla ja analysoimalla vaaratapahtumia ajantasaisesti ja johdonmukaisesti. Tämä edellyttää **vaaratapahtumien järjestelmällistä raportointia**. Poikkeamista oppiminen perustuu avoimeen ilmapiiriin, syiden analysointiin syyllistämisen sijaan ja seurantatiedon käsittelyyn moniammatillisessa yhteistyössä.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä käytetään Granite –ohjelmaa riskienarviointiin. Haitta- ja vaaratapahtumien raportoinnissa on käytössä HaiPro –ohjelma.



## 4 Potilas-ja asiakasturvallisuuden johtaminen ja vastuut

FSHKY:n luottamushenkilöjohto (yhtymäkokous ja yhtymähallitus) käyttää ylintä päätösvaltaa. Yhtymähallituksen alaisuudessa toimii viranhaltijajohto, johon kuuluvat yhtymäjohtaja ja palvelualueiden johtajat. Palvelualuejohtajien alaisuudessa työskentelevät tulosyksikköpäälliköt, lähiesimiehet ja työntekijät.

**Kokonaisvastuu** toiminnan laadusta sekä potilas- ja asiakasturvallisuudesta on **yhtymäjohtajalla. Johtoryhmä** varmistaa riittävät resurssit ja edellytykset potilas- ja asiakasturvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen.

**Palvelualueiden ja yksiköiden esimiehet** vastaavat omalla alueellaan asiakkaan ja potilaan saamasta hoidosta, hoivasta ja palvelusta ja potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Esimiehet vastaavat siitä, että potilas- ja asiakasturvallisuus huomioidaan myös yksiköiden välisessä yhteistyössä. Esimiesten tehtävänä on organisoida toimintaa potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman linjausten mukaisesti.

**Kukin työntekijä** vastaa omassa toiminnassaan siitä, että hän toimii sovittujen käytäntöjen ja annettujen ohjeiden mukaisesti sekä käyttää työhön soveltuvia menetelmiä ja sovittuja apuvälineitä.

**Potilas- ja asiakasturvallisuusvastaava** toimii asiantuntijaroolissa, tuo alueellisesti sovitut käytännöt käyttöön ja osaltaan huolehtii potilas- ja asiakasturvallisuusohjeiden ajantasaisuudesta ja koulutusten järjestämisestä.

**Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies** kokoavat vuosittain muistutusten, kantelujen ja potilasvahinkoilmoitusten raportin johtoryhmälle.

**Hygieniahoitaja** vastaa hygieniatoiminnan ohjeistuksesta ja seurannasta hygieniatyöryhmän tuella ja kannanotoilla. Lisäksi yksiköissä on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt oman yksikön hygieniä asiantuntijoina. Hygienian varmistaminen on tärkeä osa potilasturvallisuutta.

Lääkehoidon kehittäminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman toteutuksella. Lääkehoitosuunnitelmaa ylläpitää **johtava farmaseutti** ja suunnitelman hyväksyy terveydenhuollosta vastaava lääkäri.

**Kehittämisen tuki** –työryhmän tehtävänä on vastata potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman toteutumisen seurannasta yhdessä johtoryhmän kanssa. Tietohallinnon ohjausryhmä (ICT-ryhmä) valmistelee ja seuraa tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat asiat organisaatiossa.

## 5 Painopisteet vuosille 2020-2021

### 1. Potilaan ja asiakkaan tunnistaminen

Potilaan ja asiakkaan henkilöllisyyden varmistaminen on perusasia potilas- ja asiakasturvallisuudessa. **Potilaan tunnistamisen tulee ensisijaisesti perustua henkilötunnukseen ja toissijaisesti nimeen ja osoitteeseen.**

Tunnistamisen tulee aina tapahtua käyttämällä kahta lähdettä, esimerkiksi ranneketta tai potilas/asiakastietoja sekä kysymällä.



### Toimenpiteet:

- **Tunnistusranneke on käytössä (rannekeseuranta turvallisuuskävelyiden yhteydessä) sairaalassa ja laitoksissa kaikilla sekä tarvittaessa avopalveluissa hoitosuunnitelman teon yhteydessä sovitusti.**
- Rannekkeettomien asiakkaiden ja potilaiden tunnistaminen
  - a. Kela- tai muu henkilökortti
  - b. potilaan ja asiakkaan oma suullinen ilmoitus
  - c. tieto läheiseltä, toiselta henkilöltä (esim. toinen hoitaja)
  - d. valokuva asiakkaan tunnistamiseksi esim. lääkkeenjaon toteuttamisessa
- Esittäytyminen potilas- ja asiakaskontakteissa (vastavuoroisuus)
- **Puhelinkontakteissa on oltava erityisen tarkkana henkilöllisyyden varmistamisessa. Salassapidettävistä asioista keskustellessa on käytettävä tarkentavia kysymyksiä henkilöllisyyden varmistamiseen.**

## 2. Potilaan ja asiakkaan osallistuminen

Potilasta ja asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan huomioiden yksilölliset toiveet ja tarpeet. Lapset puheeksi –menetelmää käytetään auttamaan vanhempia tukemaan omia lapsiaan ja vahvistamaan lasten kehitystä tukevia ja lasta suojaavia prosesseja perheessä ja lapsen muissa kehitysympäristöissä.

### Toimenpiteet:

- Potilaan ja asiakkaan osallistumisen lisääminen heitä koskevan hoidon ja palvelun suunnittelussa
  - Potilaan ja asiakkaan saaman tiedon lisääminen hoito- ja palveluvaihtoehdoista
  - Asiakasraati seuraa, arvioi, antaa palautetta, ideoi ja kehittää palveluja.
  - Yhteistyöluokka arvioi, antaa palautetta, ideoi ja tukee alaikäisten palvelujen kehittämistä.
  - Kokemustoiminnan kehittäminen maakunnallisessa yhteistyössä
  - Potilaiden ja asiakkaiden lasten huomiointi
- Toimiva lapsi&perhe -työmenetelminä lapsiperheitä kohdatessa ovat lapset puheeksi – keskustelu, neuvonpito ja perheinterventio. FSHKY:ssä on tavoitteena kouluttaa kaikki seudulla lapsiperheiden kanssa töitä tekevät työntekijät tämän menetelmän osajiksi.
- Asiakaspalautejärjestelmä on uusittu vuonna 2019 ja sitä jatkokehitetään maakunnallisessa yhteistyössä.
  - Otetaan käyttöön Potilaan/omaisen ilmoitus haitta- ja vaaratapahtumasta (kotisivuille) osana HaiPro-ohjelmaa
  - Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisema - Potilaan opas – käyttöön terveydenhuollossa
    - opas intranettiin ja yksikköjen ilmoitustauluille



- potilaille jakoon, yksikköjen odotustilojen ja päiväsalien pöydille 10 vinkkiä turvallisempaan hoitoon (=oppaan 1. sivu)
- henkilökunnan informointi

### **3. Tietosuoja**

Tietosuojan merkitys korostuu erityisesti organisaatioissa, joissa käsitellään runsaasti henkilötietoja. **Potilasasiakirjojen käsittelyssä (mm. laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa, hävittämisessä) on noudatettava huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Potilaita ja asiakkaita koskevat tiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä.**

#### **Toimenpiteet:**

- Asiakkaiden ja potilaiden yksityisyyden huomioiminen palvelutilanteissa
  - asenteet, työtavat ja työvälineet
  - työtehtävien ulkopuolella: tervehti jos asiakas tervehtii ensin
- Asiakkaan ja potilaan tapaamiseen käytettävien tilojen soveltuvuus
  - mm. äänieristys, liput ja laput pöydillä, tietokoneen näyttö
  - huomiota asiakkaan tapaamiseen työyksikön ulkopuolella
- Huolellisuus tietojen käsittelyssä
  - huomiota mm. kahvipöytä- ja käytäväkeskusteluiden kuuluvuuteen
- "Haamushoppailua" valeasiakkaana (= oman tai toisen yksikön työtapojen tarkastelua asiakkaan ja potilaan roolista)
- Navisec tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutuksen suorittaminen vuosittain
- Tietosuoja-asetuksesta ja turvallisesta internetin käytöstä tiedottaminen ja kouluttaminen

### **4. Tiedon kulku**

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä ovat selkeästi määritellyt vastuut eri toimijoiden välillä sekä yhdenmukaiset, kaikkien tiedossa olevat toimintatavat tiedon siirrosta yksiköiden välillä. Yhteisillä toimintatavoilla varmistetaan tunnistettujen turvallisuusriskien hallinta ja riittävä tiedonkulku kaikkien hoitoon ja palveluun osallistuvien välillä. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota tiedonhallintaan ja -kulkuun yksiköiden välisessä yhteistoiminnassa hoitoketjun eri vaiheissa.

#### **Toimenpiteet:**

- Toimivat ja kuvatut hoitoketjut asiakkaan ja potilaan mukaan
- Huomiota tiedon kulkuun palveluyksiköiden välisessä, toiminnassa hoitoketjujen eri vaiheessa



- hoitotyön yhteenveto, epikriisit, huolellinen muu kirjaaminen
- tarkistuslistojen käyttöön otto
- asiakirjojen siirto ja säilytys
- Huomiota tiedon kulkuun asiakkaiden/potilaiden ja henkilökunnan välillä
  - erityisesti ne asiakkaat ja potilaat joilla on eri syistä haasteita elämänhallinnassa

## **5. Johdon potilas- ja asiakasturvallisuuskävelyt**

Tavoite: Johdon turvallisuuskävelyjen tavoitteena on kannustaa työntekijöitä havainnoimaan potilas- ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja kehittämään omaa työtään sen mukaisesti sekä osoittaa johdon sitoutuminen potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja parantaa potilas- ja asiakasturvallisuuskulttuuria. Organisaation ylin johto ja keskijohto tekevät turvallisuuskävelyjä potilas- ja asiakasturvallisuusvastuuhenkilön koordinoimana.

### **Toimenpiteet:**

Yksikkö esittelee seuraavat asiat:

- HaiPron käyttö (ilmoitusten tekeminen, käsittely ja löydökset), väkivaltatilanteet, hygieniä (käsihuuhteen kulutus, infektiot, yleiset toimintatavat)
- potilaan tunnistus (keskustelu toimintatavoista, osastoilla rannekkeiden käyttö, kuvalliset lääkelistat)
- turvallinen ympäristö (yleinen siisteys ja tilojen toimivuus), apuvälineiden hyödyntäminen (hälyttimet, nosturit) ja turvallisuusohjeiden noudattaminen
- riskinarviointi määräajoin asiakas-/potilaskohtaisesti

## **6. Muutoksiin valmistautuminen**

Jatkuvat muutokset toimintaympäristössä (esim. terveydenhuoltolaki, säästötoimet ja sotemuutokset) vaikuttavat asiakkaiden ja potilaiden saamaan hoitoon, hoivaan ja palveluun. Tavoitteena on asiakkaan ja potilaan turvallisuuden varmistaminen muuttuvissa tilanteissa.

### **Toimenpiteet:**

- riskien arviointi
- ennakoiva henkilöstösuunnittelu
- resurssien ja osaamisen varmistaminen muuttuvissa olosuhteissa
- muutoksien käsittely projekteina yhdessä mieltien ja riskit arvioiden
- Kehittämisen tuki –ryhmä apuna projektien suunnittelussa



## 7. Laiteturvallisuus

Laki edellyttää, että laitteiden käyttäjillä on olemassa niiden käytön vaatima koulutus ja kokemus. Ammattimaisella käyttäjällä (toimintayksiköllä) on oltava myös seurantajärjestelmä laitekoulutuksista.

### Toimenpiteet:

- laitevastaavat nimetty kaikille laitteille, käyttöohjeet laitteiden vieressä ja perehdytys kirjattu
- vaaratilanteista tehdään ilmoitukset HaiPro-järjestelmään ja Valviralle
- atk-ohjelmien käyttöönoton ja uuden henkilöstön perehdytyksen yhteydessä huolehditaan riittävästä koulutuksesta
- osallistuminen alueelliseen **TLT-projektiin**, jonka osana laiteajokortit otetaan käyttöön vuonna 2020-21 (defibrillaattori ja ekg-laitteet) Oppiportin laiteajokorttikoulutuksen ja alueellisesti yhdessä suunniteltujen laiteajokorttien avulla. Osana TLT-projektia hankitaan vuonna 2020 alueellisesti yhdessä laiterekisteri.

## 8. Lääkehoito

Turvallisen lääkehoidon toteutus.

### Toimenpiteet:

- **kaksoistarkastus** kattavasti käytössä kaikessa lääkejakeilussa lääkemuodosta riippumatta
- lääkelistat, ajantasaisuuden merkitys ja tärkeys (uusi lääkitys, Lifecare)
- uuden lääkehoitosuunnitelman jalkautus/toteutus

## 6 Potilasturvallisuuden verkkokoulutus

Potilasturvallisuuden verkkokoulutuksen (Potilasturvaportti) sisältö on uudistettu kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisesti. Ohjelma on kuntayhtymän henkilökunnan käytettävissä. Kaikki toimintayksiköt käyttävät verkkokoulutusta toiminnan edellyttämässä laajuudessa.





## 7 Aikataulukus ja vastuut

Asia	Aika	Tehtävä	Vastuhenkilö
Potilasturvaportti	1 x 3 v	Verkkokoulutus henkilökunnalle	Esimiehet
Turvallisuuskävelyt	3 x v	Johdon määrittelemät henkilöt	Pot.turv.vastaava
Tarkistuslistat	2021	Kartoitetaan tarkistuslistat	Pot.turv.vastaava
HaiPro, yksikkö	jatkuva	Ilmoitusten välitön käsittely	Esimiehet
HaiPro, organisaatio	1 x v	Raportointi ilmoituksista	HaiPro-vastaava
Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset	1 x v	Yhteenvedo johtoryhmälle	Potilasasiamies Sosiaaliasiamies
Navisec	1 x v	Jokainen tekee vuosittain	Esimiehet
Laitevastaavat	2020	Nimetty laitevastaavat yksiköihin	Esimiehet
Laitteohjeet	2020	Ohjeet ja perehdytys kirjattu	Esimiehet
Laitteajokortit	2021	Kaikki laitteita käyttävät (tietyt laitteet)	Esimiehet

Tätä suunnitelmaa toteutettaessa hyödynnetään tammikuussa 2020 ilmestyneitä STM:n Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelmaa ja Suomen Potilasturvallisuusyhdistyksen opasta alueelliseen potilas- ja asiakasturvallisuustyöhön. Ohjeiden mukaisesti tiivistetään alueellista yhteistyötä ja valmistellaan ohjeistuksen mukaisia omavalvontasuunnitelmia alueellisesti yhdessä.



## **8 Lähteet**

Kansallinen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia, valtioneuvoston periaatepäätös STM julkaisuja 2017:9

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin Potilasturvallisuussuunnitelma 2016-2017

Potilasturvallisuus yhteinen asiamme, FSTKY:n potilasturvallisuussuunnitelma 2012

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia, laiteturvallisuuskoulutus, Suomen

Potilasturvallisuusyhdistyksen koulutus 24.-25.10.2017, aineisto [www.spty.fi/ammattilaiselle](http://www.spty.fi/ammattilaiselle)

Johdon potilasturvallisuuskävelyt, Potilasturvallisuusyhdistys, [www.spty.fi/ammattilaiselle](http://www.spty.fi/ammattilaiselle)

Potilaan opas, THL

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän Taloussuunnitelma 2018 – 2020,

Talousarvio 2018, Yhtymähallitus 24.11.2017 Tietoturva- ja turvallisuusriskien hallinnan tavoitteena on keskeisempien riskien tunnistaminen,

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021, Toimeenpanosuunnitelma, STM:n julkaisuja 2020:1

Opas alueelliseen potilas- ja asiakasturvallisuustyöhön, Suomen Potilasturvallisuusyhdistys ry 2020