

Potilaiden osallisuus asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämisessä

Tuija Ikonen LT, erikoislääkäri

Johtaja, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

Potilasturvallisuuden professori, Turun yliopisto

www.asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Esittely ja sidonnaisuudet – Tuija Ikonen

- Turun yliopiston lääketieteellisen tiedekunnan potilasturvallisuuden professori (kansanterveystiede)
- Pohjanmaan hyvinvointialue, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen johtaja
- Aiemmat tehtävät:
 - lääkintöneuvos / ylilääkäri sosiaali- ja terveysministeriö
 - arviointiylilääkäri Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri
 - ylilääkäri Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
 - verisuonikirurgian osastonylilääkäri Tyks
- Potilasvakuutuskeskuksen asiantuntijalääkäri 2014 alkaen
- Tutkinnot ja pätevyudet:
 - Terveydenhuollon laadun ja potilasturvallisuuden erityispätevyys (2022)
 - Terveydenhuollon erikoislääkäri (2015)
 - MQ Pro (2015)
 - Terveydenhuollon hallinnon pätevyys (2005)
 - Lääketieteen tohtori (1997)
 - Thorax- ja verisuonikirurgian erikoislääkäri (1994)
- Suomen potilas- ja asiakasturvallisuusyhdistyksen ansiomerkki 2020
- Ei aiheeseen liittyviä taloudellisia sidonnaisuuksia





Asiakas- ja potilasturvallisuus

Määritelmiä:

- henkilön saamat *palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.*
- sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta.
- kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut.
- Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.



Suomessa tutkittua tietoa potilaan osallisuudesta

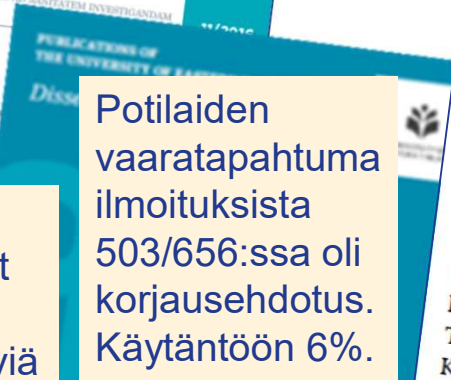
Potilaat ja heidän omaisensa pystyvät havainnoimaan useita hoitoon liittyviä vaaratapahtumia ja riskitilanteita. Myös vakavia riskejä.

Potilaiden vaaratapahtuma ilmoituksista 503/656:ssa oli korjausehdotus. Käytäntöön 6%.

Parempaa osallisuutta selittää henkilökunnan rohkaisu, tiedon antaminen ymmärrettävästi ja oikea-aikaisesti.

Palveluohjauksella positiivinen vaikutus somaattiseen oireiluun, mielialaan ja hoitoon sitoutumiseen.

Osallisuuteen liittyvien esteiden purkaminen vaatii vahvempaa sitoutumista, muutosvalmiutta ja tavoitteiden selkeyttämistä terveydenhuollossa.



ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSSTRATEGIA JA TOIMEENPANOSUUNNITELMA 2022-2026

Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026
– vältämme vältettävissä olevan haitan



Asiakas- ja
potilasturvallisuus-
strategia



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan

Strateginen kärki 1
Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa

Strateginen kärki 2
Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset

Strateginen kärki 3
Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa

Strateginen kärki 4
Parannamme olemassa olevaa

Tavoite 1.1
Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi

Tavoite 2.1
Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran

Tavoite 3.1
Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta

Tavoite 4.1
Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla

Tavoite 1.2
Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia

Tavoite 2.2
Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia

Tavoite 3.2
Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut

Tavoite 4.2
Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta

Tavoite 1.3
Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä

Tavoite 2.3
Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella

Tavoite 3.3
Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta

Tavoite 4.3
Yhtenäistämme hyvät infektioTORJUNNAN käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle



Strategiset tavoitteet (WHO Global Patient Safety Action Plan 2021-2030)

1 Suunnittele ja sitouta koko sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta siten, että asiakkaalle ja potilaalle ei tuoteta vältettävissä olevaa haittaa

2 Rakenna luotettava sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä, joka suojaa asiakkaita ja potilaita haitoilta

3 Varmista turvallisuus kaikissa palveluprosesseissa

4 Sitouta palvelun käyttäjät ja heidän läheisensä toimimaan aktiivisina vaikuttajina turvallisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa

5 Inspiroi, kouluta, tue osaamista ja anna henkilöstölle mahdollisuus suunnitella ja tuottaa turvallisia palveluita

6 Varmista jatkuva tieto ja osaaminen, joilla vähennetään riskejä ja estettävissä olevia haittoja sekä kehitetään turvallisia palveluita

7 Kehitä ja ylläpidä monialaista ja laajaa yhteistyötä. Toimiva yhteistyö ja kumppanuus ovat keinoja kehittää turvallisia ja laadukkaita palveluita

Lähde: Who Global Patient Safety Action Plan 2021-2030, Towards eliminating avoidable harm in health care, s.13



Suunnitelmasta toiminnaksi – miten pääsemme päämäärään?

- **Johdamme** määrätietoisesti turvallisuuskulttuuria
- **Sitoutamme** asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä kehittämisen kumppaneiksi
- Hyödynnämme henkilöstön sekä asiakkaiden ja potilaiden **kokemuksia** tehdäksemme näyttöön perustuvista palveluistamme turvallisempia
- Teemme koulutus- ja organisaatorajat ylittävää **yhteistyötä**
- Lisäämme **tiedon avoimuutta** ja käytämme tietoa palveluiden kehittämiseen
- **Arvioimme** avoimesti muutosten ja kehitystoimenpiteiden tuloksia



Asiakas- ja potilasturvallisuus-
strategia ja toimeenpanosuunnitelma
2022-2026



Onnistumisen mittarit / Vision toteutumisen kärkimittarit

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian kärkimittarit on valittu tuottamaan tietoa strategian toimeenpanon etenemisestä Suomessa

- kansainvälinen vertailu WHO:n [Global Patient Safety Action Plan](#) toteutumisesta
- Kärkimittarien seuranta sitouttaa Suomen WHO:n asettamiin tavoitteisiin
- Tavoitteiden toteutuminen osoittaa meidän olevan mallimaa vuoteen 2026 mennessä.



Vision toteutumisen kärkimittarit

Mittari	Toimenpide	Tavoitetaso 2024	Tavoitetaso 2025	Tavoitetaso 2026	Tietolähde
1.1 ja 3.3	Asiakas- ja potilasedustajien ja palveluntuottajien ja palveluyksiköiden johtajien välille on luotu yhteistyömalleja.	Vuodelle 2024 palveluntuottajista 30 % on kuvannut ja käynnistänyt yhteistyömallin.	Vuonna 2025 palveluntuottajista 60 % on kuvannut ja käynnistänyt yhteistyömallin.		Keskuksen selvitys => WHO 5
1.2 ja 3.3	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely on uudistettu vastaamaan muuttuvan palvelujärjestelmän tarpeita sisällöltään ja on liitetty osaksi palvelunjärjestäjien tietojärjestelmiä.		Raportointijärjestelmän sisällöllinen ja tekninen uudistus tehty 2025 mennessä.	Uudistettu järjestelmä on käytössä 60 %:lla palvelunjärjestäjistä vuoden 2026 aikana	Keskuksen selvitys => WHO 8

1.1 Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi



Asiakas- ja
potilasturvallisuus-
strategia

1.1 Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi => Kansallinen taso

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
STM:n asettamiin asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ryhmiin kutsutaan mukaan asiakas- ja potilasedustajia.	Toteutuu 2022 alkaen.		
THL:n johdolla asiantuntijaryhmä määrittelee osallisuuden käsitteen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä tuotetaan viestintämateriaalia väestölle ja ammattilaisille ja kansalaisille.	Ryhmä perustettu 2022 aikana.	Määritelmä julkaistu viestintämateriaali käytössä vuoden 2023 aikana.	
THL:n johdolla laaditaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuuden minimikriteerit ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan osana hyvinvointialueiden seurantamenettelyjä.			Kriteerit on laadittu 2024 mennessä. Kriteereitä seurataan STM:n ja hyvinvointialueen kesken 2025 alkaen.
Asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä edustajia kutsutaan mukaan laadittaessa kansallisia palvelukuvauksia, hoitosuosituksia tai palveluketjuja ja -kokonaisuuksia.		Toteutuu julkisesti rahoitettavissa kuvauksia laadittaessa 2023 alkaen.	

1.1 Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi
=> Hyvinvointialuetaso (= palvelunjärjestäjä- ja palveluntuottajataso)

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
Palvelunjärjestäjät ottavat mukaan <u>asiakkaiden, potilaiden ja läheisten edustajia palvelujen kehittämiseen ja arviointiin</u> . Erityisesti tuetaan haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen ja hoidon toteutustapoihin.			Toteutuminen arvioidaan 2024.
Palvelunjärjestäjät laativat <u>asiakas- ja potilasraatien ja – paneelien käytöstä suunnitelman ja toiminnan vuosikellon</u> , jotka julkaistaan verkkosivuilla.			Suunnitelma laadittu 2024 mennessä. Suunnitelma käytössä 2025 alkaen.
<u>Osallisuuden kriteereiden toteutumista seurataan osana palvelunjärjestäjien- ja tuottajien johdon raportointia</u> .			Palvelunjärjestäjien osuus, jotka seuraavat kriteereitä 2025 alkaen.
Palvelunjärjestäjät velvoittavat ja seuraavat omavalvontamenettelyissä, että kattavasti kaikissa palveluissa <u>otetaan käyttöön asiakkaiden, potilaiden ja läheisten mahdollisuus tehdä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia</u> .			Velvoite annettu (ml. sopimusohjaus) 2024 mennessä.

1.1 Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi => **Palveluysikkötaso**

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
Palveluysiköt <u>ylläpitävät saavutettavia ohjeita ja tietoa</u> sosiaalisen turvallisuuden tekijöistä sekä sairauksista ja hoidoista riskeineen ja varmistavat, että asiakkailla ja potilailla on saatavilla riittävästi omaa palvelua ja hoitoa koskevaa tietoa voidakseen osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.			Arviointi 2024.
Palveluysiköt tarjoavat <u>haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille ja potilaille kohdennettua ja yksilöllistä tukea</u> osallisuuden vahvistamiseksi.			Arviointi 2024.

1.1 Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi => **Sidosryhmät**

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen johdolla pidetään yllä <u>kansalaisviestintää</u> asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä osallisuudesta, vastuista ja oikeuksista turvallisen hoidon ja palvelun varmistamiseksi.			Toteutuu 2025 alkaen.
Työnantajat huolehtivat <u>täydennyskoulutuksesta</u> työntekijöille asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuuden lisäämisestä käyttäen kansallisesti tuotettua materiaalia hyödyksi.			Kuuluu osaksi kaikille työntekijöille tarjottavaa täydennyskoulutusta 2025 alkaen.

1.3 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä



Asiakas- ja
potilasturvallisuus-
strategia

1.3 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä => **Kansallinen taso**

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
STM uudistaa potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaa koskevaa lainsäädäntöä niin, että asiamiesten riippumattomuus turvataan ja raportointivelvollisuus toteutuu määrämuotoisesti ja soveltuvien osin avoimesti.	Lainsäädäntövalmistelut etenevät 2023 mennessä.		
THL määrittelee kansallisesti yhtenäisen tavan kerätä asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisiltään kokemuksia palveluista ja niiden turvallisuudesta, niistä aiemmin tehtyjen määrittelyjen mukaisesti.		THL on tuottanut määritelmän ja kuvauksen 2024 mennessä.	

1.3 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä => Hyvinvointialuetaso (= palvelunjärjestäjä- ja palveluntuottajataso)

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
<u>Kokemusasiiantuntijoita sekä asiakas- ja potilasraatien edustajia on mukana</u> toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä.	Arviointi vuosittain	Arviointi vuosittain	Arviointi vuosittain
Laatiessaan asiakkaita ja potilaita koskevia suunnitelmia, kuten palveluketjukuvauksia tai hoidon ja asioinnin taitekohtien ohjeita, palvelunjärjestäjät ottavat mukaan <u>asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kuulemisen</u> .			Arviointi 2024.
Ohjatessaan alueensa palveluyksiköitä ja ostopalvelujen tuottajia palvelunjärjestäjät velvoittavat <u>systemaattisen asiakkaiden ja potilaiden tekemien haittailmoitusten keräämiseen</u> eri palveluissa ja <u>tulosten julkaisun avoimesti</u> sekä ammattilaisille että väestölle.			Velvoite annettu (ml sopimusohjaus) tiedon keräämisestä 2024 aikana, palvelunjärjestäjät seuraavat omavalvonnassa.
Palvelunjärjestäjät <u>laativat ohjeen, miten</u> asiakkaiden, potilaiden ja läheisten tekemien <u>haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten sekä muistutusten ja kantelujen antamaa tietoa käytetään hyväksi</u> palveluyksiköiden ja ostopalvelujen turvallisuuden ja laadun parantamisessa.			Arviointi 2024.
Palvelunjärjestäjät tarjoavat asiakkaille ja potilaille sekä läheisille <u>säännöllisesti tietoa palautteen antamisen mahdollisuudesta</u> esimerkiksi paikallislehdissä tai tiedotteissa.			Arviointi 2024.

1.3 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä => **Palveluysikkötaso**

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
Palveluysiköt laativat kuvauksen, miten asiakkaiden ja potilaiden tekemiä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia hyödynnetään, miten asiakkaat, potilaat ja läheiset huomioidaan toimenpiteitä suunniteltaessa ja tulokset julkistetaan avoimesti.			Kuvaukset 2024 aikana.
Palveluysiköt keräävät systemaattisesti palautetta ja kehittämis ehdotuksia ja tarjoavat potilaille ja asiakkaille sekä läheisille helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämis ehdotuksien antamiseen sekä sähköisillä viestimillä että paperilomakkeilla. Menettelyt on kuvattu julkisesti.		Palautejärjestelmät ovat käytössä 2023 mennessä.	

1.3 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä => **Sidosryhmät**

Toimenpide	Vuosi 2022	Vuosi 2023	Vuosi 2024
Työntajat tarjoavat ammattihenkilöille jatkuvasti saatavilla olevaa täydennyskoulutusta vuorovaikutustaidoista ja palautteen vastaanottamisesta.			Arviointi 2024.
Palvelunjärjestäjät, ammattikorkeakoulut ja järjestöt yhteistyössä kouluttavat säännöllisesti kokemusasiantuntijoita ja asiakasraatien jäseniä.	Koulutusten ja koulutuksen käyneiden määrä / vuosi.	Koulutusten ja koulutuksen käyneiden määrä / vuosi.	Koulutusten ja koulutuksen käyneiden määrä / vuosi.



Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa

Järjestelmällä ei ole itseisarvoa => asiakkaita ja potilaita varten

Päämääränä turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu

- syntyy yhteistyössä asiakkaiden, potilaiden ja heidän lähteistensä kanssa

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä ovat alihyödynnetty voimavara

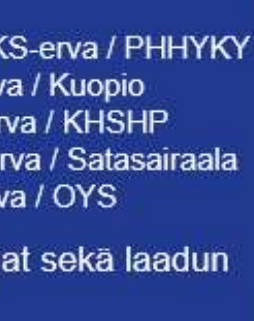
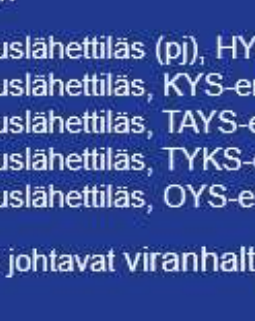
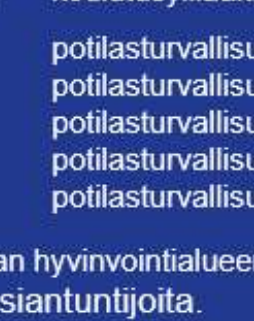
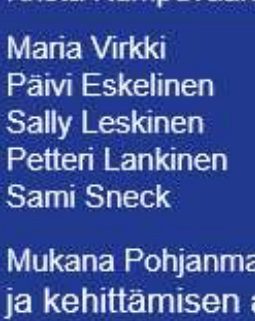
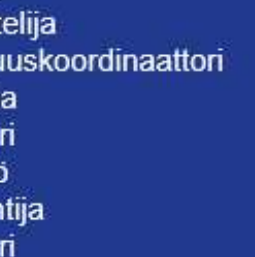
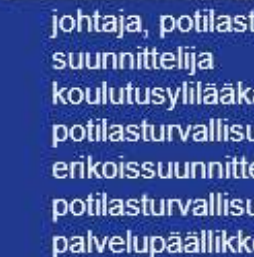
Mallimaa 2026 tavoite saavutetaan osallistamalla asiakkaat, läheiset, potilaat ja heidän läheisensä turvallisuuden kehittämiseen

- ymmärryksen lisäämistä osallisuuden merkityksestä, sen edistämisen mahdollisuuksista ja osallisuuden toteutumisen seurannasta
- sitoutumista kaikilla toiminnan tasoilla. Johdon sitoutuminen osallisuuden edistämiseen olennaista
- molemminpuolista luottamusta

Asiakkaat ja potilaat mukaan hyvinvointialueiden toiminnan kehittämiseen.

- Huomio haavoittuvassa asemassa olevien osallistumisen varmistaminen kehittämiseen

Asiakkaat, potilaat ja palvelun käyttäjät aina mukaan



Tuija Ikonen
Tytti Alho
Tanja Erikson
Hannes Friberg
Tanja Hautala
Merja Jutila
Jaana Kalliokoski
Ulla Kalliokoski
Marianne Kuusisto
Tarja Pajunen
Auvo Rauhala
Hanna Toiviainen
Maria Virkki
Krista Kumpuvaara

johtaja, potilasturvallisuuden professori
suunnittelija
koulutusylilääkäri
potilasturvallisuuskoordinaattori
erikoissuunnittelija
potilasturvallisuuskoordinaattori
palvelupäällikkö
viestintäsuunnittelija
lääkitysturvallisuuskoordinaattori
erityisasiantuntija
tutkimusylilääkäri
ohjelmapäällikkö
johtava asiantuntija
koulutusylilääkäri

Maria Virkki
Päivi Eskelinen
Sally Leskinen
Petteri Lankinen
Sami Sneck

Mukana Pohjanmaan hyvinvointialueen johtavat viranhaltijat sekä laadun ja kehittämisen asiantuntijoita.

Viestimme strategiaan liittyen tunnisteilla

#mallimaa2026
#strategia
#toimeenpano
#soteuudistus
#hyvinvointialueet
#asiakasturvallisuus
#potilasturvallisuus

@patkeskus
@STM_Uutiset
@fi_soteuudistus

Twitter:

@patkeskus

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/finnish-centre-for-client-and-patient-safety/>

Viestimme myös:

Instagram (lääkitysturvallisuus)

Facebook / sote-ammattilaiset -ryhmä



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret