



Yhdessä asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kanssa



**Eeva-Liisa Peltonen, kokemustoimija
Hengityслиitto ry**

**Tarja Pajunen, erityisasiantuntija
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus**





Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelma palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022-2026



Sisältö

- 3 Johdanto
- 5 Strategia 2022-2026
- 9 1 Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa
- 25 2 Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset
- 41 3 Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa
- 56 4 Parannamme olemassa olevaa
- 73 5 Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle
- 77 Toimenpideohjelman toteutumisen seuranta ja arviointi
- 78 Liite 1 Strategiaryhmien asiantuntijat
- 82 Lähteet



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

Strateginen kärki 1

Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa

Tavoite 1.1

Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi

Tavoite 1.2

Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia

Tavoite 1.3

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä

Strateginen kärki 2

Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset

Tavoite 2.1

Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran

Tavoite 2.2

Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia

Tavoite 2.3

Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella

Strateginen kärki 3

Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa

Tavoite 3.1

Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta

Tavoite 3.2

Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut

Tavoite 3.3

Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta

Strateginen kärki 4

Parannamme olemassa olevaa

Tavoite 4.1

Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla

Tavoite 4.2

Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta

Tavoite 4.3

Yhtenäistämme hyvät infektiorjunnan käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle



Ammattilaiset suunnittelevat
hoitoa ja palvelua

Turvallisuus on tekoja.

”Ammattilaiset suunnittelevat hoitoa ja palvelua yhdessä mun kanssa. Mä voin osallistua ja tulla kuulluksi sekä sitoutua siihen, mitä ollaan yhdessä sovittu.”

- Nuutti, sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakas

Tehdään Suomesta asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 - Yhdessä vältämme haittoja!

Tutustu asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163858>



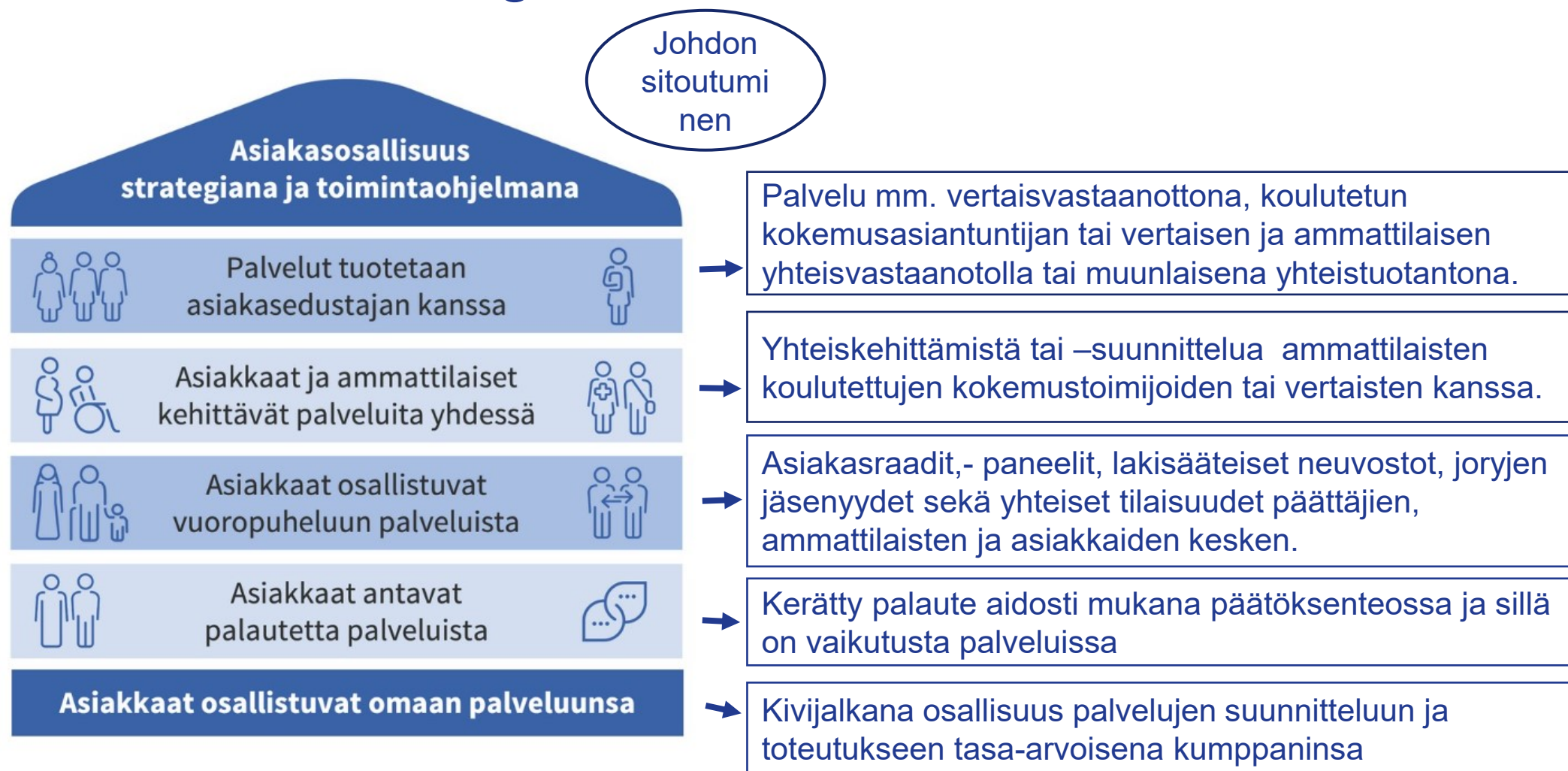


Osallisuuden vahvistaminen

- Asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien näkökulma ja osallistuminen potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä, lainsäädäntömuutoksissa ja kansallisessa ohjauksessa on olennaista.
- Osallistaminen tapahtuu järjestöjen sekä esimerkiksi hyvinvointialueiden osallistamisen rakenteiden kautta. Vammaisneuvostot, vanhusneuvostot, nuorisovaltuusto.
- Asiakas- ja potilasedustajat oltava mukana hyvinvointialueiden toiminnan kehittämiseen
 - asiakas- ja potilasraadit- ja paneelit
 - vapaaehtoiset sote-palveluita käyttävien vaikuttamisryhmät mm. sairaaloissa ja laitoksissa tärkeitä.
- Sote-palveluiden järjestäjien rooli on keskeinen.
- Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemustieto kiinteäksi osaksi kehittämistä.
- Omaisten ja läheisten ääni ja omat vaikuttamisryhmät merkityksellisiä.



Asiakasosallisuus organisaation toimintakulttuurina



Asiakasosallisuus organisaatiossa – asiakasosallisuuden talo (THL 2020). Jäsennys pohjautuu aiempiin osallisuuden tikapuu- ja porrasmalleihin (ks. Arnstein 1969; Clark ym. 2008; Sihvo ym. 2018; THL 2018; Innokylä 2020).



Osallisuus

Turvallisuuden tunteen ja osallisuuden vahvistaminen vaatii molemminpuolista luottamusta.

- Sotejohdon sitoutuminen osallisuuden edistämiseen olennaista => esimerkki
- Asiakkaat ja potilaat ovat oman tilanteensa parhaita asiantuntijoita. Myös heidän läheisensä ovat tärkeä tietolähde ja tuki vaikeissa tilanteissa.
- Tasavertaisuus edellyttää riittävää ja ymmärrettävässä muodossa annettua tietoa, rohkaisua sekä neuvontaa ja ohjausta.
- Ymmärrystä osallisuuden merkityksestä lisättävä
 - *THL:n johdolla laaditaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuuden minimikriteerit ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan osana hyvinvointialueiden seurantamenettelyjä.*
 - *Osallisuuden kriteereiden toteutumista seurataan osana palvelunjärjestäjien- ja tuottajien johdon raportointia => tarkistuslista ja seuranta osana johdon raportointia*
 - *Palveluyksiköt tarjoavat haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille ja potilaille kohdennettua ja yksilöllistä tukea osallisuuden vahvistamiseksi.*
 - *Työnantajat huolehtivat täydennyskoulutuksesta työntekijöille asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuuden lisäämisestä käyttäen kansallisesti tuotettua materiaalia hyödyksi*



Kokemusten hyödyntäminen

- Asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on merkittävä osa asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä. Näistä kokemuksista syntyvä tieto auttaa tunnistamaan turvallisuuden kannalta tärkeitä kehittämiskohteita.
 - *STM:n asettamiin asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ryhmiin kutsutaan mukaan asiakas- ja potilasedustajia.*
 - *Palvelunjärjestäjät ottavat mukaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten edustajia palvelujen kehittämiseen ja arviointiin.*
 - *Asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä edustajia kutsutaan mukaan laadittaessa kansallisia palvelukuvauksia, hoitosuosituksia tai palveluketjuja ja -kokonaisuuksia.*
- Erityisesti turvallisuuden tunteeseen ja turvallisuuspoikkeamiin liittyvien kokemusten kerääminen on palveluiden kehittämisen kannalta tärkeää ja osa omavalvontasuunnitelmien toimeenpanoa.
 - Asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus on usein uhattuna etenkin hoidon ja asioinnin nivelkohdissa, joissa vastuu siirtyy ammattilaiselta tai organisaatiolta toiselle. Vaikka vastuunsiirto toimisi organisaation näkökulmasta moitteettomasti, siihen liittyvät tiedonkulun puutteet, tuttujen ammattilaisten vaihtuminen ja epävarmuus tulevista vaiheista voivat heikentää asiakkaiden ja potilaiden kokemaa turvallisuutta.



Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa

Järjestelmällä ei ole itseisarvoa, vaan se on asiakkaita ja potilaita varten

Päämääränä turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu

- syntyy yhteistyössä ammattilaisten, 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

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



Kuva: Pixabay



WHO Asiakas- ja potilasturvallisuuspäivä 17.9.2023

Patient Safety Dayn toteutuksesta kansallisesti vastaa STM ja päivän toimintaa koordinoi Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus.

Teema: Asiakkaat, potilaat ja läheiset mukaan asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen

- Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten sitouttaminen ja heidän merkityksellisen roolin esiin nostaminen asiakas- ja potilasturvallisuudessa.

Slogan: Asiakkaiden ja potilaiden ääni kuuluville!

Tapahtumia 15.9.-22.9.2023

- Kansallinen ja alueelliset tapahtumat
- yhteinen viestiminen ja oranssi valaisu



Seuraava kansallinen suunnitteluryhmän kokous

- torstaina 15.6.2023 klo 13-14:30: [Liity kokoukseen napsauttamalla tästä](#)
- Lisätietoa: Tarja, tarja.pajunen@ovph.fi, 040 182 0904

Tervetuloa mukaan!

**Tehdään yhdessä Suomesta
asiakas- ja potilasturvallisuuden
mallimaa!**



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Hengitysliitto

Eeva-Liisa Peltonen, kokemustoimija, Hengityслиitto

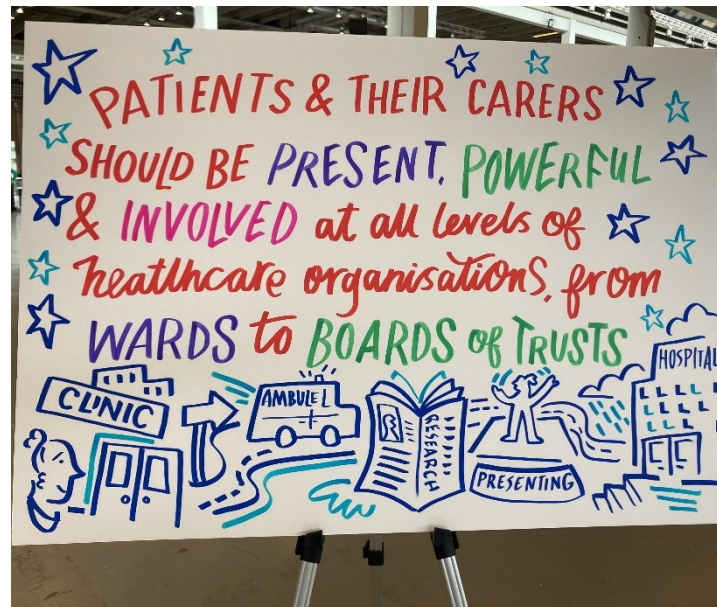
- Asiakas- ja potilasedustaja, Suomen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 1. kärjen, Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, strategiaryhmässä.
- Asiakas- ja potilasedustaja, Vakavien vaaratapahtumien - oppaan päivittämisen työryhmässä (STM)
- Asiakas- ja potilasedustaja, Harjun terveys, Päijät-Sote
- Kokemustoimijaedustaja, Kokemustoimintaverkoston, Päijät-Hämeen Ohry

”Minut pitää nähdä yksilönä; ei pelkkänä diagnoosina tai tapauksena. Yksilöt reagoivat asioihin yksilöllisesti.”



Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa

- Asiakkaan ja potilaan osallisuus yksilötasolla
- Strategiasta sanottua: "Kaunis, mutta naiivi."
 - yhteiskunnallisen tason ja yksilötason törmäys
- Osallisuuden toteutuminen:
 - Olemme yksilöitä; emme pelkkiä diagnooseja tai tapauksia. Yksilöt reagoivat eri asioihin yksilöllisesti.
 - Asiakkaat ja potilaat tarvitsemme ammattilaisten teoretiedon työkaluksi, jotta voimme pitää parasta huolta itsestämme.
 - Ammattilaiset tarvitsevat meidän asiakkaiden ja potilaiden kokemustiedon, jotta käytäntö ja teoria kohtaavat toisensa.
 - Kun teoria ja kokemus törmäävät?
 - Kun onnistumme yhdessä ratkomaan törmäyksen syyt ja seuraukset = Suomesta, tulee asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa.

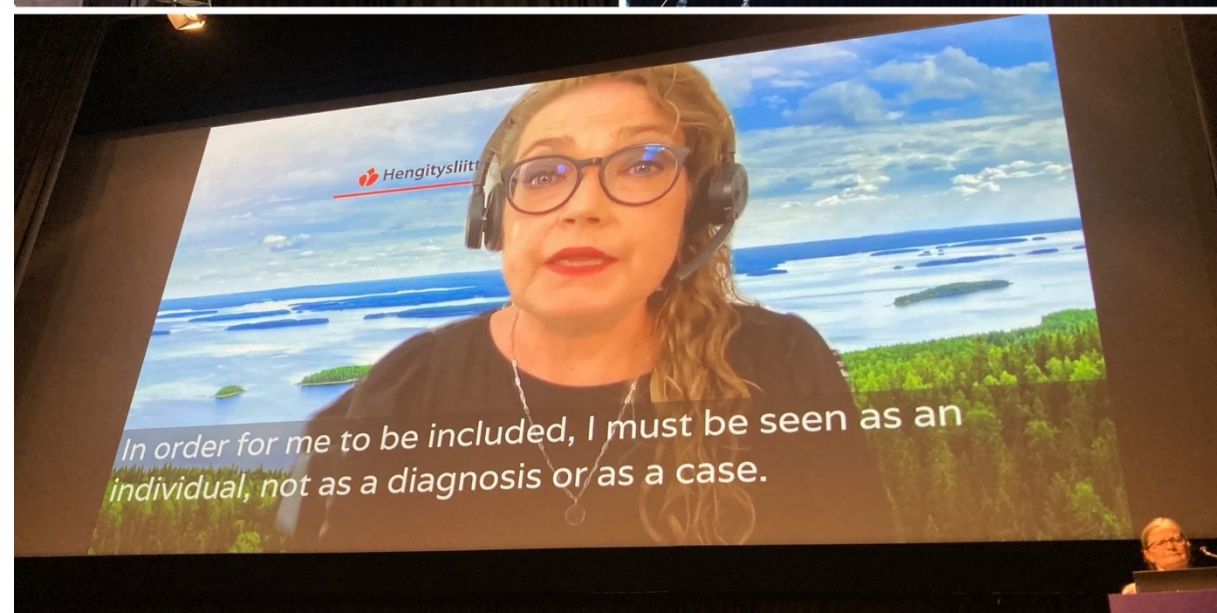
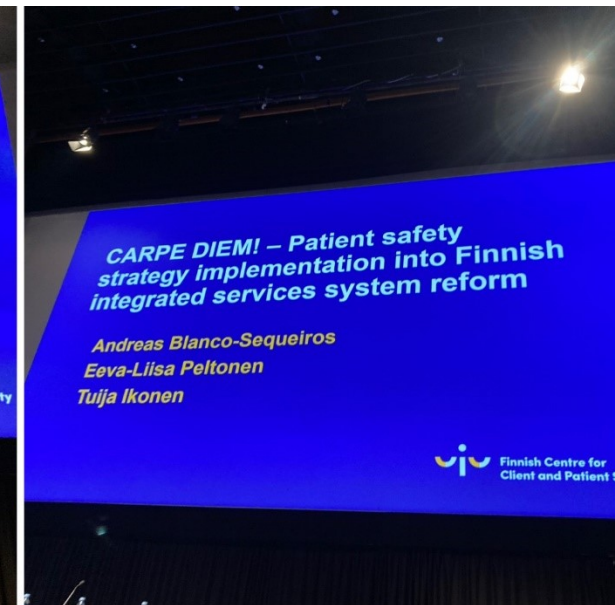
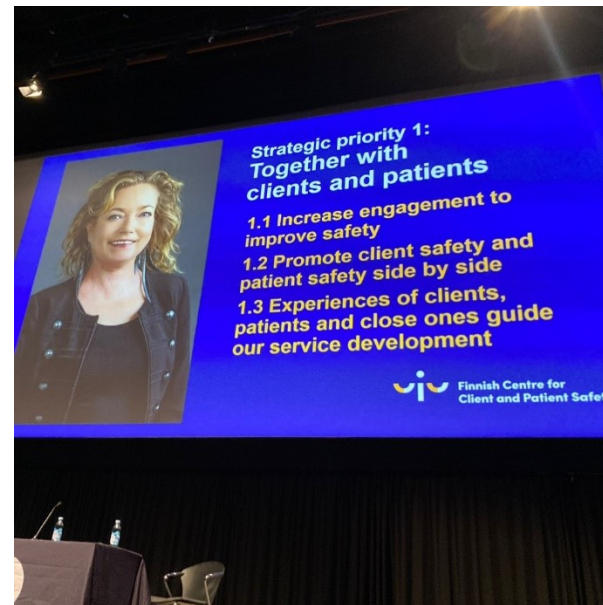


International Forum on Quality & Safety in Healthcare

Copenhagen; 15.-17.5.2023

Heränneitä ajatuksia:

- Suomi takamatkalla suhtautumisessa asiakas- ja potilasedustajiin -> ”pakolliset kokemuspuheenvuorot” myötähäpeä puheenvuorot”
- Kokemusosaajat vs. patient ambassador
- Takamatka on kurottavissa kiinni, kokemuspuheenvuoro, kerrallaan
- Asennemuutos
- Asiakas- ja potilasturvallisuus strategian 1. kärjessä, Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, on 2 kokemusosaajaa. Se on enemmän kuin ei yhtään edustajaa. Se on alku.





Hyvässä hoidossa -ohjelma

Eeva-Liisa Peltonen

24.5.2023

Inhimillisiä kohtaamisia

- Me ihmiset haluamme tulla nähdyiksi ja kuulluiksi.
- Jotta voimme hoitaa terveyttämme, meidän on ymmärrettävä, mistä hyvässä hoidossa ja omahoidossa on kyse.
- Hyvä vuorovaikutussuhde terveydenhoitoalan ammattilaisten kanssa tukee hoidon tavoitteiden onnistumista.
 - Oma motivoituminen ja sitoutuminen hoitoon lisääntyy



1. Vuorovaikutus lisää tyytyväisyyttä

- Hyvä vuorovaikutus parantaa tutkitusti sekä sairastuneen hoitoa että kaikkien osapuolten hoitoa.
- Kohtaamistilanteissa vaikuttaa laaja tunteiden kirjo – vaalitaan onnistunutta vuorovaikutusta.
- Viesti sekä sairastavalle ammattilaiselle että ammattilaiselle.



Arvosta keskustelukumppaniasi ja luota hänen pyrkivän myönteiseen tavoitteeseen. Osoita kiinnostuksesi kääntymällä puhujaan päin, hymyllä, äännähdyksellä tai sanoin.

2. Lisää kuuntelua

- Huomioidaan ihminen ja hänen elämänsä kokonaisuutena.
- Sairastava: olet oman elämäsi asiantuntija – kuuntele, uskalla kysyä, kerro arkikokemus
- Ammattilainen: kuuntele, käytä arkikieltä, kysy tarkentavia kysymyksiä



Onnistuneesti ohjattu omahoito näkyy elämänlaadun parantumisena ja vähentää terveydenhuollon käyntejä.

3. Sinä olet hoidon lähtökohta

- Sairastava: Hoidon tavoitteet voivat vaihdella – mikä on sinun hoitosi tavoite?
- Ammattilainen: Vaali potilaslähtöistä hoitokulttuuria. Motivoi ja sitouta sairastava omahoitoon keskustelun kautta.

*Ihminen hoitaa
itseään, kun
hänelle antaa
siihen
mahdollisuuden.*

4. Vastaanottokäynti ja siihen valmistautuminen

- Kirjalliset ohjeet ja valmistautuminen.
- Valmistaudu vastaanottokäynnille -kortit
- Esim. lääkehoidon onnistumisen tarkistuslista LOTTA



Huolehditaan, että kaikki hoitoon liittyvät asiat lääkelistasta hoitosuunnitelmaan ja ohjeisiin ovat olemassa kirjallisesti. Muistetaan päivittää tiedot ajan tasalle!

5. Etäkohtaamisessa korostuu luottamus

- Yhteys yhä useammin puhelimitse tai diginä
- Kun eleet ja ilmeet jäävät huomaamatta, sanojen merkitys korostuu.
- Väärinymmärryksiä voi välttää, ajattelemalla keskustelukumppanista hyvää.



6. Terveydellä on hinta

- Yhdessä suunniteltu ja toteutettu hoito alentaa terveydenhuollon kustannuksia. Kun omahoidon ohjaukseen on riittävät resurssit, päivystyskäynnit ja sairaalahoitopäivät vähentyvät.



Yhdessä saamme aikaan enemmän

