

POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSSTRATEGIA 2017–2021

Jatkuva seuranta ja kehittäminen



Tavoitteet vuoteen 2021 mennessä

- Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittäminen perustuu **monipuoliseen ja yhtenäiseen seurantaan** organisaatioissa. Organisaation käyttämät **mittarit** potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantaan on **määritelty**. Niihin sisältyvät myös kansallisesti seurattavat mittarit.
- Vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erityisesti huomioidaan **toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta**.
- Potilas- ja asiakasturvallisuutta sekä hoidon ja hoivan **laatua parannetaan tutkimukseen sekä seuranta- ja valvontatietoon perustuen**. Tutkimuksella varmistetaan, että palvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia. Lisäksi taataan, että kehittämistoimenpiteet edistävät asetettuja tavoitteita.
- **Potilas, asiakas ja läheiset osallistuvat aktiivisesti** potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseen ja kehittämiseen.

Mitä tietoa mittaroidaan ja miksi?

- Mitä seurantatietoa keräämme ja kuka/ketkä sen päättävät?
- Kenelle?
- Mitä tiedolla tehdään?
- Mistä tiedot löytää?
- Kuka tietoja seuraa?
- Saadaanko tieto jälkijättöisesti vai reaaliaikaisesti?

Mittaamalla seuraamme tavoitteiden toteutumista; *Helppoa kuin mikä, eikö?* 1/2

- Strategia on tietoinen valinta
- Mittarien avulla seuraamme asetettujen tavoitteiden toteutumista ja johdamme päivittäistä toimintaa strategisten tavoitteiden suuntaan
- Haasteena on löytää selkeät, ymmärrettävät ja yhteiset mittarit, jotka kuvaavat toiminnan keskeisiä tavoitteita



Mittaamalla seuraamme tavoitteiden toteutumista; *Helppoa kuin mikä, eikö?* 2/2

- Riskinä on, että mittareita on liikaa ja niiden seurannassa ja tulkinnassa hukkuu punainen lanka strategisten tavoitteiden vyöryttämisessä ylätasolta läpi organisaation jokaiselle yksittäiselle henkilölle
- Toiminnan seuranta ja kehittäminen on koko työyhteisön tehtävä ja osa jokapäiväistä työtä
- Päivittäisjohtamisella on tärkeä rooli



Turvallisuuden kehittäminen

- Turvallisuuden kehittäminen palvelujärjestelmää arvioimalla ja tutkimalla:
 - Tunnistetaan ja poistetaan olemassa olevia riskejä
 - Selkiytetään prosesseja
 - Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan ja niistä saatu oppi viedään henkilöstön tietoon
- Luottamuksellisessa ilmapiirissä havaittuja osaamisvajeita, poikkeamia, läheltä piti - ja haittatapahtumia käsitellään avoimesti osana toiminnan kehittämistä
- Potilaat, asiakkaat ja heidän läheisensä otetaan mukaan laadun ja turvallisuuden kehittämiseen

Esimerkki

- Yksikössä havainto: käsidesinfektioaineen kulutus alle suositellun tason. Lisäksi ilmeni enemmän sairaalainfektioita kuin tavallisesti.
- Yksikössä päätettiin arvioida desinfektioaineiden sijoittelu, koska henkilökunta oli sitä mieltä, että desinfektioainepullot olivat väärissä paikoissa.
- 2 vk:n aikana henkilökunta merkkasi teippilapuin ne kohdat, joissa olisi kaivanut käsidesinfektioainepulloa
- Henkilökunta itse osallistui ongelman ratkaisuun

➡ Käsidesin kulutus ↑ ja infektioiden määrä ↓

Osastojen toteuma

🔹 Kokonaistavoite: 100 ml/hp
🔹 Toteutunut käyttö: 31.75 ml/hp



|| 📊 Tilastot

Kaikkien yksiköiden toteuma: 87 %

👤 Osastot 31.8 %

31.75 ml/hp ⓘ

2.15 ml/suojakäsinepari

kaikki yksiköt ➤

👤 Poliklinikat 69.3 %

8.32 ml/käynti ⓘ

1.92 ml/suojakäsinepari

kaikki yksiköt ➤

👤 Leikkaukset 158.8 %

50.8 ml/leikkaus ⓘ

kaikki yksiköt ➤

Päivitetty: 31.05.2017



Kehittämistarpeet nostetaan saadusta asiakaspalautteesta

- Asiakkailta ja potilaita kerätyn ja saadun palautteen avulla kehitetään toimintaa
- Palautetta kerätään eri kanavia pitkin (asiakaspalautteet, vaaratapahtumat, suullinen palaute, muistutukset ja kantelut)
- Saadusta palautteesta muodostetaan organisaation tasolla laajempi käsitys siitä, mihin kehittämisen painopiste tulisi asetetaan
- Muistettava myös arvioida kehittämistyötä:
 - Muutos ei ole aina parannus

Ajatuksia kotiin vietäväksi

- Mittaaminen itsessään ei paranna vielä toimintaa
 - pidä mielessä, että mittaustuloksiin tulee myös reagoida ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin
- Kehittämisen tarve tulee nousta havaituista ongelmista
 - vältä kehittämistä vain kehittämisen ilosta
- Mittareiden ja kehittämisen antama hyöty potilaalle tulee näkyä arvoa lisäävänä toimintana
 - osallistamalla potilaat ja asiakkaat toiminnan kehittämiseen saat aitoa asiakasnäkökulmaa

