

POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUSSTRATEGIA 2017–2021

Potilaan ja asiakkaan aktiivinen
osallistuminen



Tavoitteet vuoteen 2021 mennessä

- 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

Tavoite potilaan ja asiakkaan näkökulmasta

- Potilas, asiakas ja läheiset osallistuvat aktiivisesti potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseen ja kehittämiseen

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia

STRATEGIAN KESKEINEN SISÄLTÖ

Oikea-aikainen, turvallinen ja vaikuttava hoito, hoiva ja palvelut, joista on mahdollisimman vähän haittaa potilaalle ja asiakkaalle

Organisaation periaatteet ja toiminnot, joilla varmistetaan hoidon, hoivan ja palvelun turvallisuus

TURVALLISUUS-
KULTTUURI

JOHTAMINEN

VASTUUT

SÄÄDÖKSET

Potilaan ja asiakkaan aktiivinen osallistuminen laadun ja turvallisuuden varmistamiseen

Laatu- ja
turvallisuusriskien
hallinta

Resurssien ja
osaamisen
varmistaminen

Prosessit ja
toimintatavat

Jatkuva seuranta
ja kehittäminen



Potilaan ja asiakkaan osallisuus

Turvallisuuskulttuuria vahvistamalla vähennetään toimintaan liittyviä riskejä ja potilaille ja asiakkaille toiminnan aikana aiheutuvia haittoja. Se edellyttää yhteisen vastuun ottamista

Potilaat, asiakkaat ja heidän läheisensä otetaan aktiivisesti osalliseksi laadun ja turvallisuuden kehittämiseen

- Luottamuksellisessa ja avoimessa ilmapiirissä havaittuja osaamisvajeita, poikkeamia, läheltä piti -tapahtumia ja haittatapahtumia käsitellään avoimesti osana toiminnan kehittämistä
- Henkilöstö, potilaat, asiakkaat ja omaiset uskaltavat ilmaista huolensa ja kysymyksensä
- kaikilla on mahdollisuus puuttua toiminnassa tai ympäristössä havaitsemiinsa turvallisuutta uhkaaviin tekijöihin

Haittatapahtuman sattuessa

- Tilanteen niin vaatiessa haittatapahtumaan osallisille tarjotaan tukea haittatapahtuman heille aiheuttamaan hätään ja mahdolliseen kärsimykseen



Potilas- ja asiakasturvallisuus potilaan näkökulmasta

- Potilas- ja asiakasturvallisuutta ohjaa monet lait mm. sosiaalihuoltolaki, vanhuspalvelulaki ja terveydenhuoltolaki
- **Laki ja organisaatiot ohjaavat ja säätelevät, mutta ihminen toimii**

Potilaan näkökulmasta potilasturvallisuus on

- oikeaa hoitoa, oikeaan aikaan ja oikealla tavalla toteutettua
- hoitoa, josta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa

Se on

- Hyvän hoidon perusta ja
- henkilökunnan, potilaan ja hänen läheistensä yhteinen päämäärä

Potilas on:

- oman elämänsä asiantuntija, usein myös sairautensa kokemusasiantuntija
- omassa hoidossaan ja siihen liittyvässä päätöksenteossa vastuullinen ja osallinen => **mutta millä perusteilla?**

Potilaan ja asiakkaan vastuu

Organisaation ja esimiesten vastuulla

- potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen. Turvallisen työskentelyn ja työn edellytysten luominen

Jokainen työntekijä

- vastaa osaltaan omassa tehtävässään turvallisuudesta ja omasta työstään ja sitoutuu sen edistämiseen arvioimalla ja kehittämällä omaa työtään, osaamistaan ja toimintaansa turvallisemmaksi yhteisesti sovittujen linjausten mukaisesti

Potilas ja asiakas

- osallistuu voimavarojensa mukaan palvelujensa turvallisuuden varmistamiseen
- hän tuo omat taustatietonsa ja hoitoon liittyvät asiat esiin keskustelussa ammattilaisten kanssa
- Kysy ja varmista jos ei ymmärrä hoitoonsa liittyviä ohjeita tai kokee, ettei ole saanut tarpeeksi informaatiota
- ammattilaiset rohkaisevat ja kannustavat häntä kysymään ja osallistumaan hoitoonsa

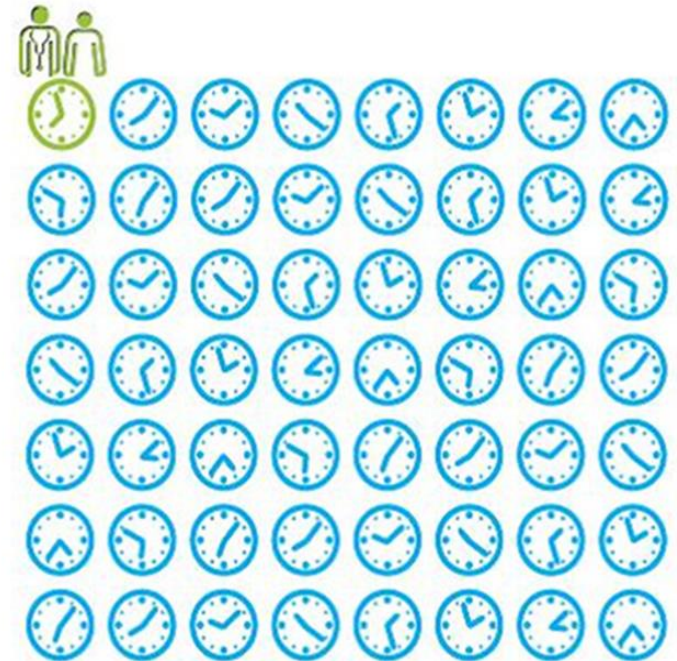


Mikä on potilaalle ja asiakaalle tärkeää?

Voidakseen sitoutua ja olla osallinen hoidossaan tulee saada **tietoa** sairaudesta, hoidosta ja sen tavoitteista ja riskeistä

- luotettavasti ja selkeästi
- oikea-aikaisesti ja riittävästi
- tietoa annetaan myös kirjallisesti
- yhteisymmärryksessä ja ymmärrettävästi
- **osallistaen ja varmistaen tiedon ymmärtäminen ja sisäistäminen**
- läheiset ja omaiset huomioiden

Kuinka paljon sinä käytät aikaasi omahoitoon?



Olet terveydenhuollon kanssa vuorovaikutuksessa vain muutaman tunnin vuodessa.

Loput 8757 tuntia hoidat itse itseäsi.

Lähde: Potku –hanke, Kaste, STM

<https://www.innokyla.fi/web/hanke79780>



Osallisuus turvaa hoitoa

Kokemus kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta lisää luottamusta. Silloin kokee helpoksi myös kertoa

- oireistaan, toiveistaan ja huolistaan
 - esimerkiksi hoidon sivuvaikutukset
- mieltä askarruttavista kysymyksistä
 - esimerkiksi lääkkeiden sivuvaikutukset, taloudelliset huolet
- huomaamistaan epäkohdista
 - esimerkiksi käsihygienia, tunnistaminen, lääkkeet

Keinoja ammattilaiselle tukea potilaan ja asiakkaan osallisuutta

Selkeät menettelytavat

- kuinka potilas tai asiakas kertoo havaitsemistaan puutteista
- tieto keneen voi tarvittaessa olla yhteydessä

Selkeä palautteen antotapa

- suullinen ja kirjallinen palaute

Osallistaminen ja osallistuminen kehittämistyöhön

- potilaiden ja potilasjärjestöjen osallistuminen eri työryhmiin



Kun kaikki ei mene niin kuin piti...

- Oleellista on syylistämätön ja rakentava suhtautuminen asian käsittelyyn
- Potilaalle ja asiakkaalle on tärkeä kuulla
 - avoimesti mitä tapahtui ja mitä haittatapahtumasta seuraa
 - anteeksipyyntö
 - läheiset ja omaiset mukana potilaan halutessa
- Neuvonta miten toimia ja keneen ottaa yhteyttä niin halutessaan?
 - muistutus ja kantelu
 - kun kyseessä potilasvahinko vahingonkorvausmenettelyn selvittäminen potilaalle ja ohjaus esim. potilasasiamiehen luo

Potilaan vaaratapahtumailmoitus

- ”Otetaanko potilaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset riittävän vakavasti?”
- ”Onko potilaan kokemus ja kirjaus huonompi kuin mitattava data?”
- ”Onko potilaan tuottama tieto vähempiarvoinen kuin ammattilaisen tuottama tieto?”



Miten potilas voi varmistaa potilasturvallisuutta?



Potilaan tukena Potilaanopas

Potilaille on olemassa hyvää materiaalia ja menetelmiä potilasturvallisuuden ja potilaan osallisuuden varmistamiseen.

- Opas on tehty potilaan rohkaisemiseksi
- vaikuttamaan omaan hoitoonsa ja
- auttamaan häntä ja läheisiä
- turvallisuuden parantamiseen

Tärkeimmät asiat, jotka hyvä tietää

- ennen hoitoa
 - hoidon aikana
 - hoidon jälkeen
 - Läheiset huomioiden
- www.thl.fi/potilaanopas



Lähde: www.thl.fi



Suomen
Potilasturvallisuusyhdistys

Potilaat, asiakkaat ja läheiset mukaan laadun ja turvallisuuden kehittämiseen

Muistiinpanot

Kirjoita muistiin, mitä haluat kertoa tai kysyä. Pyydä hoitohenkilökunnalta tietoa kirjallisesti muistisi tueksi.

Riittävät tiedot

Sinua hoitavilla henkilöillä tulee olla riittävät tiedot oireistasi ja sairauksistasi sekä ajantasaiset yhteystietosi. Ilmoita, jos niissä on tapahtunut muutoksia.

Kivut

Kerro, jos sinulla on kipuja, missä ja miten ne tuntuvat?

Osallistuminen

Osallistu oman hoitosi suunnitteluun ja päätöksentekoon. Anna palautetta saamastasi hoidosta.

Ohjeiden noudattaminen

Noudata saamiasi hoito-ohjeita. Kerro, jos se tuottaa sinulle vaikeuksia.

Jos jokin mietityttää

Jos jokin asia mietityttää, ota asia heti puheeksi. Voit myös jälkikäteen olla yhteydessä sinua hoitavaan tahoon.

Omaisen tai läheisen läsnäolo

Läheinen tai omainen voi halutessasi osallistua hoitoosi.

Lääkitys

On tärkeää, että hoitopaikassa ja apteekissa lääkkeidesi on ajan tasalla. Voit pyytää tarkistusta. Omin päin ei pidä muuttaa lääkitystä.

Kysy rohkeasti

Kysy hoitovaihtoehdoista ja siitä, miten hoitosi etenee. Kysy myös lääkkeistä ja niiden haittavaikutuksista. Varmista ymmärsitkö asiat oikein.

Henkilöllisyyden varmistaminen

Sinua hoitavilla henkilöillä tulee olla riittävät tiedot oireistasi ja sairauksistasi sekä ajantasaiset yhteystietosi. Ilmoita, jos niissä on tapahtunut muutoksia.

www.potilaanopas.fi

Petri Pommelin

25.10.2017



Suomen
Potilasturvallisuusyhdistys

Kotiin viemisiksi: Muista ammattilaisena

- **Kuuntele** ja **osallista** potilas ja asiakas hoidon suunnitteluun ja toteutukseen
- **Kannusta** potilasta ja asiakasta kertomaan oireista, toiveista ja huolista
- **Kehota** potilasta ja asiakasta tekemään kysymyksiä hoitoonsa liittyvissä asioissa
- **Anna tietoa** ja **neuvo** potilasta ja asiakasta selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla hänen hoitoonsa ja sairauteensa liittyvissä asioissa
- **Hoida** potilasta ja asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan
- **Pidä potilas, asiakas ja hänen läheisensä mukana** potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämisessä

