



Raportti asiakasturvallisuuden työpajoista sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueilla syksyllä 2023

Julkaistu 9.1.2024

Raportti asiakasturvallisuuden työpajoista sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueilla syksyllä 2023

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus toteutti syksyn 2023 aikana viisi asiakasturvallisuuden työpajaa yhteistyössä sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa. Tilaisuuksien tuloksena tiivistettiin neljä kehittämistoimenpidettä, joiden toimeenpanoa voidaan edistää keskuksen eri verkostoissa.

Kehittämistoimenpiteet:

1. asiakasturvallisuuden kuvauksen laatiminen muihin kuin ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa antavissa sosiaalihuollon toimintaympäristöihin
2. webinaarien sisältöjen kehittäminen sosiaalihuoltoa paremmin huomioivaksi
3. keskuksen tuottamien mallien ja työkalujen jalkauttaminen hyvinvointialueille, palvelualueille ja eri verkostoille sosiaalialalle kohdennettua viestintää tehostamalla
4. osallistuminen sosiaalihuollon tutkimus- ja kehittämishankkeisiin koskien mm. asiakkaan omaa turvallisuuskokemusta sosiaalihuollon asiointiprosessin eri vaiheissa.

Tausta

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.

Asiakasturvallisuus liittyy sosiaalihuollossa erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden oikeuksien turvaamiseen ja heidän tarpeitaan vastaaviin palveluihin.

Asiakasturvallisuuden kehittämisen resursointi ei ole ollut Suomessa potilasturvallisuustyön tasolla. Aiheen tutkimus on ollut vähäistä, eikä asiakasturvallisuuden laatu- ja vaikuttavuustietoa ole kerätty järjestelmällisesti. Strategia tähtää tilanteen parantamiseen. Hyvinvointialueiden myötä asiakasturvallisuustyön on kirittävä potilasturvallisuustyön rinnalle, ja niitä on kehitettävä jatkossa tasavertaisin panostuksin. (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026, s. 24).

Tilaisuuksien tavoite ja kohderyhmä

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus järjesti syys–marraskuussa 2023 yhdessä sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa viisi tilaisuutta, joissa käsiteltiin sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta eri näkökulmista. Tilaisuus toteutettiin samansisältöisenä kaikilla viidellä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueella.

Tilaisuuden kohderyhmänä olivat

- sosiaalihuollosta vastaavat esihenkilöt ja johtajat
- sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kaikilla palvelualueilla
- hyvinvointialueiden asiakasturvallisuuden vastuuhenkilöt
- sosiaalialan osaamiskeskukset, sosiaalialan oppilaitokset
- alueen keskeiset sidosryhmien edustajat ja asiakasedustaja-/kokemustoimijat.

Tilaisuuksien tavoitteena oli asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon edistäminen sekä asiakasturvallisuuden tilannekuvan kartoittaminen kansallisen suunnittelun ja kehittämisen koordinoimiseksi. Kuulimme alan asiantuntijoilta, miten voisimme verkostomaisessa yhteistyössä edistää asiakasturvallisuuden toteutumista ja asiakas- ja potilasturvallisuutta monialaisessa yhteistyössä.

Tilaisuuksiin ilmoittautui lähes 400 asiantuntijaa, esihenkilöä tai johtajaa hyvinvointialueilta. Ne toteutettiin hybridimuotoisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen asiantuntijat jalkautuivat Turkuun, Tampereelle, Helsinkiin, Kuopioon ja Ouluun. Osanottajia tilaisuuksissa Teamsin välityksellä tai paikan päällä oli kaikilta 21 hyvinvointialueelta, HUS-yhtymästä ja Helsingin kaupungilta. Tilaisuuksien ajankohdat, paikat ja osallistujamäärät on esitetty **taulukossa 1**.

Osanottajien profiili oli monipuolinen. Mukana oli johtajia ja esihenkilöitä toimialatasolta palveluyksikkötasolle sekä sosiaalihuollon ammattilaisia, asiantuntijoita ja kehittäjiä sosiaalihuollon eri palvelualoilta.

Taulukko 1: Työpajojen ajat ja paikat sekä osanottajamäärä

Yhteistyöalue	Paikka + Teams	Aika	Ilmoittautuneiden määrä	Osallistujamäärä
Länsi-Suomi	Turku	6.9.2023	131	noin 100
Sisä-Suomi	Tampere	20.9.2023	71	noin 55
Etelä-Suomi	Helsinki	18.10.2023	88	noin 70
Itä-Suomi	Kuopio	30.10.2023	58	noin 45
Pohjois-Suomi	Oulu	17.11.2023	48	noin 45
			Yhteensä 396	Yhteensä 315

Tilaisuuksien kutsu ja viestintä

Tilaisuuksien kutsu toimitettiin keskukselta hyvinvointialueiden kirjaamoihin ja viestintään sekä alueen osaamiskeskukseen, ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin. Lisäksi tehtiin vaihtelevasti kutsun kohdennettua jakelua. Osaamiskeskukset markkinoivat tilaisuutta edelleen omissa kanavissaan.

Tilaisuuksien käytännön toteutuksesta vastasivat Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen sosiaalihuollon erityisasiantuntija *Eija Savelius-Koski* ja johtava asiantuntija *Satu Koskela*.

Ennen tilaisuuksia keskus julkaisi tiedotteen, joka lähetettiin kulloisenkin yhteistyöalueen medioihin ja jota jaettiin myös sosiaalisessa mediassa – samoin kuin tilaisuuden kutsua ja ohjelmaa. Tiedote julkaistiin ainakin Aamuset lehdessä: <https://aamuset.fi/artikkeli/6094871>.

Ennakkotehtävä

Tilaisuuteen ilmoittautuneille toimitettiin ennakkotehtävä, jossa heitä pyydettiin ottamaan kantaa seuraavaan väittämään: Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin asiakkaana/potilaana omassa yksikössäni. Kysymyksen tausta-ajatus nousi keskuksen vastikään julkaisemasta Turvallisuuskuva-työkalusta¹. Sen

¹ [Henkilöstön turvallisuuskuva - työkalu](#)

jälkeen vastaajia pyydettiin mainitsemaan yhtäältä merkittävimmät asiakasturvallisuutta vaarantavat tekijät/riskit ja toisaalta asiakasturvallisuutta vahvistavat käytänteet työssään.

Länsi-Suomen yhteistyöalueen tilaisuuteen ilmoittautuneista ja ennakkokyselyyn vastanneista (n=28) 80 % asiantuntijoista arvioi, että tuntisi olonsa jokseenkin tai täysin turvalliseksi, jos olisi asiakkaana omassa yksikössään. Vastausten perusteella asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tekijät Länsi-Suomen yhteistyöalueella painottuivat henkilöstöpulaan ja henkilöstön vaihtuvuuteen sekä asiakkaiden haastavaan käyttäytymiseen itseään tai toisiaan kohtaan. Asiakkaan turvallisuutta vahvistivat yhtenäiset toimintatavat, asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tukevat käytänteet ja henkilöstön osaaminen.

Sisä-Suomen yhteistyöalueen tilaisuuteen ilmoittautuneista ja ennakkokyselyyn vastanneista (n=11) 55 % asiantuntijoista arvioi, että tuntisi olonsa jokseenkin tai täysin turvalliseksi, jos olisi asiakkaana omassa yksikössään. Vastausten perusteella asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tekijät Sisä-Suomen yhteistyöalueella painottuvat henkilöstöpulaan ja henkilöstön vaihtuvuuteen sekä asiakkaiden haastavaan käyttäytymiseen itseään tai toisiaan kohtaan. Myös työnjakoon, yhteistyöhön ja tiedon kulkuun tunnistettiin liittyvän asiakasturvallisuutta vaarantavia riskejä. Asiakkaan turvallisuutta puolestaan vahvistivat sosiaalihuollon ammattilaisten selkeät työprosessit, koulutus ja työparityöskentely sekä yleisemmin turvallisuuskulttuuri. Myös fyysisten tilojen ja erilaisten turvapalvelujen merkitys tunnistettiin asiakkaiden turvallisuutta parantavana tekijänä.

Etelä-Suomen yhteistyöalueen tilaisuuteen ilmoittautuneista ja ennakkokyselyyn vastanneista (n=27) 70 % asiantuntijoista arvioi, että tuntisi olonsa jokseenkin tai täysin turvalliseksi, jos olisi asiakkaana omassa yksikössään. Vastausten perusteella asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tekijät Etelä-Suomen yhteistyöalueella painottuvat henkilöstöpulaan ja henkilöstön vaihtuvuuteen sekä asiakkaiden haastavaan käyttäytymiseen itseään tai toisiaan kohtaan. Myös osaamiseen, tiedon kulkuun ja lääkehoitoon tunnistettiin liittyvän riskejä. Asiakkaan turvallisuutta vahvistivat organisaation hyvä turvallisuuskulttuuri, riskien ennakointi, suunnitelmat riskien hallintaan sekä virheistä oppiminen.

Itä-Suomen yhteistyöalueen tilaisuuteen ilmoittautuneista ja ennakkokyselyyn vastanneista (n=14) n. 80 % asiantuntijoista arvioi, että tuntisi olonsa jokseenkin tai täysin turvalliseksi, jos olisi asiakkaana omassa yksikössään. Vastausten perusteella asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tekijät Itä-Suomen yhteistyöalueella painottuvat henkilöstöpulaan, kiireeseen ja palveluiden saatavuuden puutteisiin. Asiakkaan turvallisuutta vahvistavat yhteiset ohjeet, suunnitelmat ja toimintatavat sekä henkilöstön ammatillinen osaaminen, monialainen yhteistyö ja keskinäinen tuki.

Pohjois-Suomen yhteistyöalueen tilaisuuden ennakkokyselyyn saatiin niin vähän vastauksia, ettei yhteenvetoa julkaistu.

Tilaisuuksien sisältö ja toteutus

Tilaisuudet toteutettiin kaikilla yhteistyöalueilla yhdenmukaisella rakenteella ja aikataululla. Tilaisuuden avasi sosiaali- ja terveysministeriön nimeämän Sosiaalialan asiantuntijaryhmän puheenjohtaja *Erkki Penttinen*. Satu Koskela ja Eija Savelius-Koski kertoivat asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiasta. Onnettomuustutkintakeskuksen sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintahaaran johtava tutkija sekä Turun

Yliopiston työelämäprofessori *Hanna Tiirinki* alusti asiakasturvallisuudesta käytännön työssä. Asiakasturvallisuuden tutkimus-, kehittämis- ja koulutusyhteistyöstä alustivat alueelliset puheenvuorojenkäyttäjät yliopistosta, ammattikorkeakoulusta ja sosiaalialan osaamiskeskuksesta.

Tilaisuuden aamupäivän tiivis informatiivinen osuus toimi eräänlaisena johdantona iltapäivän työpajoihin. Työpajoihin oli mahdollista osallistua paikan päällä ja etänä. Niiden tavoitteena oli kartoittaa asiakasturvallisuuden tilannekuva alueella ja tunnistaa yhteistyön tekemisen mahdollisuudet.

Työpajoissa orientoiduttiin aluksi ennakkotehtävän kysymyksiin ja vastauksiin ja sen jälkeen pohdittiin: Miten voisimme olla ja toimia verkostomaisessa yhteistyössä asiakasturvallisuuden parantamiseksi? Mitä kaikkea tarvitaan, esim.

- ✓ verkostot, työryhmät
- ✓ koulutus ja tutkitun tiedon välittäminen
- ✓ hyvien käytänteiden ja menettelyjen jakaminen
- ✓ uudet työkalut ja toimintamallit.

Työpajoihin osallistui kaikkiaan noin 170 henkilöä, 20–50 henkilöä per tilaisuus. Niiden fasilitoimiseen osallistui sosiaalialan osaamiskeskusten ja Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen asiantuntijoita.

Palaute tilaisuuksista

Ilmoittautuneille/osallistujille lähetettiin tilaisuuden jälkeen esitysaineistot ja lyhyt palautekysely. Palautetta pyydettiin niin tilaisuuksien sisällöstä kuin teknisestä toteutuksesta asteikolla (kiitettävä/hyvä – tyydyttävä – välttävä – heikko). Lisäksi pyydettiin antamaan kokonaisarvosana asteikolla 1–10.

Palautetta tilaisuuksista antoi yhteensä 51 osanottajaa. Tilaisuuksien teknisen toteutuksen arvio kiitettäväksi/hyväksi 43 vastaajaa (84 %) ja tyydyttäväksi 8 vastaajaa. Tilaisuuksien sisällöstä kiitettävän/hyvän arvosanan antoi 42 vastaajaa (82 %) ja tyydyttävän arvosanan 9 vastaajaa. Korkein yleisarvosana 8,7 annettiin Etelä-Suomen tilaisuudesta, ja heikoin yleisarvosana 7,7 annettiin Pohjois-Suomen tilaisuudesta. Kaikkien viiden tilaisuuden yleisarvosanojen keskiarvoksi tuli 8,4.

Avointa palautetta saatiin kohtalaisesti. Palautteessa kiiteltiin hyvää tilaisuutta ja aihepiirin tärkeyttä. Kriitikki kohdistui tiukkaan aikatauluun ja runsaan informaation sulattelun haasteisiin.

Tulokset ja miten tästä eteenpäin

Myös sosiaalihuollon ja sosiaalityön arjen toiminnassa ja käytännössä asiakasturvallisuus syntyy järjestelmän osista ja niiden yhteisvaikutuksista (**kuva 1**). Systeemilähtöinen ajattelu kohdistaa huomion yksilön sijaan koko toimintajärjestelmän ja rakenteiden osiin sekä niiden välisiin yhteisvaikutuksiin. Se auttaa jäsentämään sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden nykytilaa tekemällä näkyväksi piileviä taustatekijöitä, tilannekohtaisia olosuhteita sekä toiminnan poikkeamia ja suojauksia. Systeemin osia ovat esimerkiksi organisaation toimintaprosessit, johtamistavat ja olosuhteet kuten tilat, laitteet, ohjeet tai henkilöstön osaaminen, sekä suojausjärjestelmät kuten varmistukset ja tarkastukset, joiden avulla vaaratilanteita pyritään estämään.



Kuva 1. Systemilähtöinen vaaratapahtuman malli (Vincent, 2010).²

Työpajoissa esiin nousseet asiakasturvallisuusriskit ja asiakasturvallisuutta vahvistavat käytänteet on esitetty systeemilähtöistä vaaratapahtumamallia soveltaen **liitteessä 1**.

Organisaation prosesseihin ja johtamiseen liittyvät asiakasturvallisuusriskit kuvaavat puutteita palveluiden saatavuudessa ja henkilöstön riittävydessä. Uusilla hyvinvointialueilla palvelurakenteet ja palveluiden yhteensovittaminen vaativat vielä paljon kehittämistä. Myös asiakasturvallisuuspuutteiden ennakoimista ja hallintaa tukevia yhteisiä foorumeita tai poikkeama- ja epäkohtailmoitusten käsittelyprosesseja puuttuu.

Keskeisenä olosuheriskinä nousevat esiin tietojärjestelmiin liittyvät ongelmat, jotka johtavat tiedonkulun katkoksiin. Yhtenäisten kuvausten ja ohjeiden puuttuminen tai niiden hankala löydettävyys ja ymmärrettävyys tuottavat riskejä asiakasturvallisuuteen. Henkilöstön osaamisen ja yhteistyön puute sekä kiire ja tiedonkulun ongelmat tunnustetaan riskejä aiheuttaviksi olosuhteiksi. Palvelu jää pahimmillaan toteutumatta asiakkaista riippumattomista syistä, tai asiakas putoaa palveluista niiden nivelkohdassa. Vallan väärinkäyttö, rasismi ja asiakkaan kuulematta jääminen ovat asiakasturvallisuutta vaarantavia ilmiöitä.

Asiakkaista ja potilaista johtuvina asiakasturvallisuusriskeinä ilmenevät asiakkaiden arvaamaton käytös työntekijöitä tai muita asiakkaita kohtaan.

Organisaation prosessien ja johtamisen näkökulmasta asiakasturvallisuutta vahvistavat tekijät nähdään muun muassa kansallisten ja alueellisten verkostojen hyödyntämisenä kiinnittämällä niissä huomio asiakasturvallisuuteen kaikessa sosiaalihuollon toiminnassa.

Olosuhteisiin liittyviä tilannekohtaisia asiakasturvallisuutta edistäviä tekijöitä kuvataan eritasoisina ja erilaisina toimintoina kuten: asiakasturvallisuustiedon vahvistamisena ammattilaisten koulutuksessa ja perehdytyksessä, asiakasturvallisuustyötä tukevan materiaalin ja työkalujen juurruttamisena

² [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille](#)

sosiaalihuollon eri toimijoille ja työntekijöille, moniammatillisina tiimeinä, lakisääteisinä monialaisina työryhminä sekä kansallisina olemassa olevina toimintamalleina.

Asiakkaisiin ja potilaisiin liittyviä tekijöitä asiakasturvallisuuden parantamisessa voivat olla esimerkiksi asiakkaiden turvahälyttimet sekä työmenetelmät ja toimintatavat aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Syylistämätön virheistä oppimisen kulttuuri ja käytänteet tukevat inhimillisistä virheistä ja erehdyksistä opiksi ottamista.

Työpajoissa tuotetut kehittämissuositukset on Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksessa arvioitu, tiivistetty ja priorisoitu alla. Ne painottuvat olosuhdetekijöiden parantamiseen osaamista vahvistamalla ja toimintatapoja kehittämällä.

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus voi ottaa tehtäväkseen

- ❖ Asiakasturvallisuuden kuvauksen laatimisen muihin kuin ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa antavissa sosiaalihuollon toimintaympäristöihin
- ❖ Webinaarien sisältöjen kehittämisen sosiaalihuoltoa paremmin huomioivaksi
 - Hyvien käytäntöjen ja tutkitun tiedon (väitökset, opinnäytetyöt) kokoaminen ja jakaminen, hyvien käytäntöjen ilmianto, toisilta oppiminen
 - Onnettomuustutkintakeskuksen raportit ja laillisuusvalvojen ratkaisut oppimisen mahdollistajina
 - Asiakkaiden välisten konfliktitilanteiden tunnistaminen ja ennakoivat menetelmät
- ❖ Keskuksen tuottamien mallien ja työkalujen jalkauttamisen hyvinvointialueille, palvelualueille ja eri verkostoille sosiaalialalle kohdennettua viestintää tehostamalla
- ❖ Osallistumisen sosiaalihuollon tutkimus- ja kehittämishankkeisiin koskien mm. asiakkaan omaa turvallisuuskokemusta sosiaalihuollon asiointiprosessin eri vaiheissa.
- ❖ Yksityisten palveluntuottajien samanarvoisen huomioimisen julkisten palveluntuottajien kanssa, esim. asiakasturvallisuustilaisuudet yhdessä hyvinvointialueiden kanssa
- ❖ Kehittämis- ja tutkimuslinjan perustamisen (teema tässä vaiheessa täsmentymättä)
 - Teemakohtaisia tai palvelualakohtaisia (määräaikaista) verkostoja asiakasturvallisuuden edistämiseen
 - Tarkistuslistoja

2. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus tukee valmistelussa olevilla työkaluilla tai olemassa olevissa verkostoissa³

- ❖ Hyvinvointialueiden asiakas- ja potilasturvallisten rakenteiden ja prosessien tarkistuslista
- ❖ Omavalvonnan menettelyt järjestäjätason omavalvonnan menettelyjen yhteistyöryhmässä
- ❖ Asiakas- ja potilasturvallisuuden perehdytyksen tarkistuslista ja tukimateriaali
- ❖ Ohjeita asiakkaille ja potilaille

³ <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/tyokaluja/>

3. Teemaa työstetään tai on tarkoituksenmukaista työstää muissa kuin Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen fasiloimissa verkostoissa

- ❖ Tietosuoja, tietoturva, tietohallinnon kysymykset
- ❖ Lakikoulutus, oikeustapausten käsittely

Edellä kuvattu tiivistys suuntaa Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen työn painottumista ja jatkotyöskentelyä eri verkostoissa ja yhteistyössä mm. seuraavasti:

1. asiakasturvallisuuden kuvauksen laatiminen muihin kuin ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa antavissa sosiaalihuollon toimintaympäristöihin
2. webinaarien sisältöjen kehittäminen sosiaalihuoltoa paremmin huomioivaksi
3. keskuksen tuottamien mallien ja työkalujen jalkauttaminen hyvinvointialueille, palvelualueille ja eri verkostoille sosiaalialalle kohdennettua viestintää tehostamalla
4. osallistuminen sosiaalihuollon tutkimus- ja kehittämishankkeisiin koskien mm. asiakkaan omaa turvallisuuskokemusta sosiaalihuollon asiointiprosessin eri vaiheissa.

Kiitokset

Puhujat

- ✓ Erkki Penttinen, sektorijohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue, Asiakas- ja potilasturvakeskuksen sosiaalialan asiantuntijaryhmän pj.
- ✓ Hanna Tiirinki, työelämäprofessori, Turun yliopisto
- ✓ Laura Tiitinen, yliopiston lehtori, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
- ✓ Emilia Kielo-Viljamaa, lehtori, Novia-ammattikorkeakoulu
- ✓ Kati Lammi, Sosiaali- ja potilasasiamies, VASSO
- ✓ Laura Kalliomaa-Puha, sosiaaioikeuden professori, Tampereen yliopisto
- ✓ Tanja Hautala, TK-päällikkö, hyvinvointi ja luovuus ja Tiina Koskela, lehtori, Seinäjoen ammattikorkeakoulu
- ✓ Satu Loippo, sosiaaliasiamies ja Tuula Tuominen, toimitusjohtaja, Pikassos
- ✓ Aini Pehkonen, professori, dosentti, VTT, Itä-Suomen yliopisto
- ✓ Jari Helminen, sosiaalialan yliopettaja, DIAK
- ✓ Pirkko Haikara, sosiaali- ja potilasasiamies, Socom
- ✓ Heli Valokivi, sosiaalityön professori, JYU
- ✓ Katri Ylönen, yliopettaja ja Anne Koivisto, lehtori, JAMK
- ✓ Tarja Kauppila, johtaja, ISO
- ✓ Matti Heikkinen, yliopettaja, YTL, Kajaanin ammattikorkeakoulu
- ✓ Sanna Lähteinen, koulutuspäällikkö, Lapin yliopisto
- ✓ Tuija Tuorila, kehittämispäällikkö, SONet BOTNIA

Sosiaalialan osaamiskeskukset

- ✓ Vasso
- ✓ Pikassos
- ✓ SONet BOTNIA
- ✓ FSKC
- ✓ Socca
- ✓ Socom
- ✓ Verso
- ✓ Koske
- ✓ ISO
- ✓ Poske

LISÄTIETOJA

Eija Savelius-Koski, sosiaalihuollon erityisasiantuntija, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, eija.savelius-koski@ovph.fi, p. 040 611 6979

Satu Koskela, johtava asiantuntija, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, satu.koskela@ovph.fi, p. 040 513 9429

LIITTEET

Liite 1: Työpajoissa esiin nousseet asiakasturvallisuusriskit ja asiakasturvallisuutta vahvistavat käytänteet

Liite 1: Työpajoissa esiin nousseet asiakasturvallisuusriskit ja asiakasturvallisuutta vahvistavat käytänteet

Organisaation prosessit ja johtaminen	Osaaminen, toimintatavat, yhteistyö, työmenetelmät ja ohjeistus	Työympäristö, laitteet, tarvikkeet, järjestelmät	Asiakas- ja potilastekijät	Inhimilliset virheet, erehdytykset ja laiminlyönnit	Suojaukset
Rakenteet ja prosessit riskien arvioinnille ja asiakasturvallisuuskysymysten käsittelylle hyvinvointialueilla (ilmoitukset, palautteet, oppiminen)	Ohjeet ja toimintamallit ja niiden löydettävyys ja ymmärrettävyys hyvinvointialueilla (esim. alusta)	Asianmukaiset, tietosuojan huomioivat tilat	Asiakkaan oman turvallisuuskokemuksen huomioiminen asiointiprosessin eri vaiheissa	Virheistä oppiminen, esim. OTKESin raportit	Tarkistuslistat
Yhteistyörakenteet monialaiselle yhteistyölle hyvinvointialueilla	Perehdytys hyvinvointialueilla	Tietoturvallisuus	Asiakkaiden välisten konfliktitilanteiden tunnistaminen ja ennakoidut menetelmät		
Substanssiosaamista ja asiantuntijuutta tukevat verkostorakenteet hyvinvointialueilla	Yleinen lainsäädännön osaaminen ja koulutus, oikeudellisten ratkaisujen läpikäynti	Tietojärjestelmät	Ohjeet asiakkaille ja potilaille		
Turvallisuuskulttuuri hyvinvointialueilla	Tietosuoja- ja salassapitoasiat, välttämätön tiedonkulku monialaisessa yhteistyössä				
Tuki ja yhteiset mallit ja linjat omavalvontaan ja valvontaan, palvelualakohtaiset valvojen tapaamiset	Keskuksen tuottamien mallien ja työkalujen jalkauttaminen hyvinvointialueilla, palvelualoille ja eri verkostoille kohdennettua viestintää, keskuksen fasilitointitukea				
Käytäntötutkimuksen ja opinnäytetöiden mahdollistaminen hyvinvointialueilla	Teemakohtaisia tai palvelualakohtaisia (määräaikaisia) verkostoja asiakasturvallisuuden edistämiseen				
Yksityisten palveluntuottajien samanarvoinen huomioiminen julkisten palveluntuottajien kanssa (mukaan verkostoihin)	Asiakasturvallisuuden määrittely sosiaalityöjohtoisen sosiaalihuollon kontekstissa				
	Hyvien käytäntöjen ja tutkitun tiedon (väitökset, opinnäytetyöt) kokoamista ja jakamista, hyvien käytäntöjen ilmianto, toisilta oppiminen				
	Koulutusta verkossa				
	Konsultaatiomallit				