

Pohjoismainen viitekehys: asiakas- ja potilasturvallisuuden tiedot ja taidot ammattilaisille ja esihenkilöille

Julkaistu 7.4.2026



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Pohjoismainen asiakas- ja potilasturvallisuuden viitekehys kokoaa yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta ja esihenkilöiltä vaadittavan osaamisen.

Tarkoituksena on tukea sekä työelämää että koulutusorganisaatioita varmistamaan, että kaikilla toimijoilla on yhtenäinen ja ajantasainen osaamis pohja, jota turvallinen hoiva, hoito ja palvelut edellyttävät.

[Linkki oppaaseen](#)



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Asiakas- ja potilasturvallisuuden osaamisalueet

1. Määritelmät ja käsitteet sekä näkökulmat muihin laadun ja turvallisuuden osa-alueisiin
2. Vastuut, velvollisuudet ja roolit asiakas- ja potilasturvallisuudessa
3. Systemiajattelu ja teoreettiset viitekehykset
4. Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallisuus
5. Inhimilliset tekijät
6. Tiimityö ja kommunikaatio
7. Organisaatiokulttuuri ja asiakas- ja potilasturvallisuus
8. Riskien tunnistaminen ja ennakointi
9. Vaaratapahtumista ilmoittaminen ja oppiminen
10. Asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta ja arviointi
11. Turvalliset prosessit ja menetelmät
12. Teknologia ja asiakas- ja potilasturvallisuus
13. Turvallisuuden johtaminen ja hallinnolliset menettelyt
14. Valmius ja varautuminen
15. Riskialueet sekä vältettävä haitta ja erityistilanteet

Joint Nordic Competence Areas for Patient Safety Knowledge and Skills

Competence area 1.	Patient Safety: Definitions, Concepts, and Perspectives
Competence area 2.	Responsibilities, Obligations, and Roles in Patient Safety
Competence area 3.	System Understanding, Theories, and Frameworks
Competence area 4.	Patients and Carers as Co-Creators
Competence area 5.	Human Factors
Competence area 6.	Teamwork and Communication
Competence area 7.	Organizational Culture and Patient Safety
Competence area 8.	Risks and Risk Awareness
Competence area 9.	Identify, Investigate, and Learn from What Has Happened
Competence area 10.	Monitor and Evaluate Patient Safety
Competence area 11.	Safe Processes and Work Methods
Competence area 12.	Technology and Patient Safety
Competence area 13.	Lead and Govern for Safe Care
Competence area 14.	Readiness and Patient Safety
Competence area 15.	Risk Areas, Areas of Avoidable Harm, and Specific Situations

[Linkki: POHJOISMAINEN POTILASTURVALLISUUDEN TIETOJEN JA TAITOJEN VIITEKEHYS Turvallisen terveydenhuollon osaamisalueet](#)

OSA 1 AMMATTILAISEN OSAAMISKRITEERIT



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Osaamisalue 1: Määritelmät ja käsitteet sekä näkökulmat muihin laadun ja turvallisuuden osa-alueisiin

Ammattilainen

- tietää sosiaali- ja terveydenhuollossa käytetyt yleisimmät käsitteet ja niiden määritelmät koskien asiakas- ja potilasturvallisuutta, lääkitysturvallisuutta, omavalvontaa, laiteturvallisuutta, hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaa, turvallista toimintaympäristöä sekä poikkeamia ja niiltä suojautumista
- tietää seuraaviin osa-alueisiin liittyvät keskeiset käsitteet ja niiden määritelmät: säteilyturvallisuus, kyberturvallisuus, työturvallisuus, tietoturvallisuus ja tietosuoja sekä ympäristöturvallisuus
- ymmärtää asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteyden muihin laadun ja turvallisuuden osa-alueisiin ja muihin turvallisuuskriittisiin toimintoihin (esim. valmius ja varautuminen).



Osaamisalue 2: Vastuut, velvollisuudet ja roolit asiakas- ja potilasturvallisuudessa

Ammattilainen

- osaa toimia eettisesti ja tiedostaa velvollisuutensa
- tiedostaa vastuunsa oman osaamisensa kehittämisessä ja ylläpitämisessä sekä huolehtii työkyvystään ja työhyvinvoinnistaan
- tuntee asiakas- ja potilasturvallisuutta ohjaavan lainsäädännön ja sääntelyn
- ymmärtää velvollisuuden kirjata asiakasta tai potilasta kohdanneet haitalliset vaikutukset, virheet tai vahingot asiakasta/potilasta koskeviin asiakirjoihin huolellisesti ja totuudenmukaisella tavalla
- tietää, että organisaatiolla on omavalvontaohjelma
- tuntee yksikkönsä omavalvontasuunnitelman ja osaa soveltaa sitä työssään
- tuntee ja noudattaa yksikön lääkehoito- ja laiteturvallisuussuunnitelmia
- osaa toimia infektioturvallisuuden, hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeiden mukaisesti
- osaa ohjata asiakasta tai potilasta toimimaan, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, sekä tietää asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvakeinot (muistutus, kantelu, vahinkoilmoitus)
- ymmärtää ilmoitusvelvollisuutensa sekä tietää lakisääteiset asiakas- ja potilasturvallisuuden ilmoitusmenettelyt (esimerkiksi lääkkeiden/rokotteiden haittavaikutusten, laitteiden vaaratilanteiden ja hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittamismenettelyt)
- osaa tehdä työ- ja toimintaympäristöönsä kuuluvia ilmoituksia
- ymmärtää eri ilmoitusten merkityksen toiminnan kehittämisessä sekä osallistuu turvallisuutta parantaviin toimenpiteisiin.



Osaamisalue 3: Systemiajattelu ja teoreettiset viitekehykset

Ammattilainen

- ymmärtää inhimillisten tekijöiden sekä systeemin piilevien ja olosuhdetekijöiden vaikutukset haitta- ja vaaratapahtumien ja vahinkojen synnyssä
- tuntee yksilön sekä hoito- ja palvelujärjestelmän suojautumiskeinot turvallisuuden varmistamiseksi
- tuntee asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät keskeiset viitekehykset (esim. reikäjuustomalli ja juurisyyanalyysi)
- ymmärtää oman roolinsa osana monimutkaista ja jatkuvassa muutoksessa olevaa järjestelmää
- tietää sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän moniulotteisuuden, joka sisältää palvelurakenteet, toimijat, lainsäädännön ja asiakkaan/potilaan aseman, sekä ymmärtää, että näiden vuorovaikutukseen liittyy turvallisuusriskejä.



Osaamisalue 4: Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallisuus

Ammattilainen

- ymmärtää, että asiakas- ja potilasturvallisuuden päämäärä on asiakkaan ja potilaan turvallinen palvelu, hoiva tai hoito
- ymmärtää asiakkaan ja potilaan oikeuden turvalliseen palveluun, hoitoon ja hoivaan
- osaa huomioida asiakkaan/potilaan ja hänen läheisensä aktiivisina toimijoina asiakkaan/potilaan omia voimavaroja tukien
- osaa ottaa asiakkaan/potilaan ja läheiset mukaan hoitoon tai palvelun toteuttamiseen
- osaa välittää selkeää ja ymmärrettävää tietoa asiakkaalle/potilaalle/läheisille sekä tukea heidän osallisuuttaan asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa
- ymmärtää hyvän kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkityksen asiakas- ja potilasturvallisuudelle ja luottamuksellisuudelle
- osaa tukea asiakkaiden/potilaiden/läheisten aktiivista roolia hoito- ja palveluprosessien ja työskentelytapojen arvioinnissa ja kehittämisessä
- osaa välittää asiakkaalle/potilaalle/läheisille kokemuksen kuulluksi tulemisesta
- osaa huomioida salassapidon sekä tietosuojan/tietoturvan vaatimukset läheisten osallistamisessa.



Osaamisalue 5: Inhimilliset tekijät

Ammattilainen

- osaa tunnistaa, miten fyysinen, psykososiaalinen ja digitaalinen ympäristö vaikuttavat turvalliseen työskentelyyn
- ymmärtää henkisen toimintakyvyn vaikutukset turvalliseen työskentelyyn sekä tietää keinoja oman työhyvinvointinsa ylläpitoon
- osaa soveltaa keinoja oman työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja stressinhallintaan
- osaa tunnistaa, miten stressi, kuormitus ja palautumisen taso vaikuttavat tilannetietoisuuteen, päätöksentekoon ja virhealttiuteen, sekä osaa ennakoida, arvioida ja ehkäistä tilanteita, joissa nämä tekijät voivat vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuuden
- tietää omat oikeutensa ja velvollisuutensa oman ja muiden työhyvinvoinnin tunnistamisessa ja tukemisessa
- tuntee Oheiskärsijä-toimintamallin (second victim support program) sekä osaa tukea kollegaa läheltä piti -tilanteen tai haitta- tai vaaratapahtuman jälkeen
- osaa tunnistaa kaltoinkohtelun ja epäasiallisen käytöksen vaikutukset turvallisuuteen sekä puuttua tällaisiin tilanteisiin.



Osaamisalue 6: Tiimityö ja kommunikaatio

Ammattilainen

- ymmärtää vuorovaikutuksen ja moniammatillisen tiimityön merkityksen asiakas- ja potilasturvallisuudelle
- osaa tarkastella omia ennakoasenteitaan sekä on valmis kehittämään omia vuorovaikutus- ja tiimityöskentelytaitojaan
- osaa luoda psykologisesti turvallisen ja arvostavan ilmapiirin erilaisissa kohtaamisissa ja moniammatillisissa tiimeissä
- osaa harjoittaa tiimi- ja vuorovaikutustaitojaan erilaisissa kohtaamisissa tiimeissä ja tiimien välillä
- osaa kuunnella asiakkaan/potilaan ja läheisten näkemyksiä sekä kommunikoida ymmärrettävästi heidän kanssaan
- ymmärtää selkeän, johdonmukaisen ja oikea-aikaisen kommunikaation merkityksen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamisessa
- tuntee viestinnän ja kommunikaation hyvät käytännöt ja menetelmät tiimin tavoitteiden asettamisessa ja tilannetietoisuuden luomisessa sekä osaa niiden avulla vahvistaa hyvää tiedonkulkua ja ehkäistä väärinkäsityksiä
- osaa tunnistaa ja ennakoida vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon liittyviä riskejä omassa työssään
- osaa reflektoida omaa ja tiimin tekemää työtä sekä pyytää ja antaa palautetta
- osaa reflektoida poikkeavia tilanteita ja onnistumisia yhdessä tiimin kanssa
- osaa kehittää yhteistyötaitojaan ja turvallisia toimintamalleja yhdessä muiden kanssa.



Osaamisalue 7: Organisaatiokulttuuri ja asiakas- ja potilasturvallisuus

Ammattilainen

- ymmärtää, mitä organisaatiokulttuuri ja työilmapiiri tarkoittavat ja miten ne voivat vaikuttaa vahvistavasti tai heikentävästi asiakas- ja potilasturvallisuuteen
- tietää, että turvallisuuskulttuuri muodostuu useilla eri organisaation tasoilla ja on yhteydessä rakenteisiin, prosesseihin, teknologioihin ja käyttäytymiseen
- ymmärtää asenteiden, arvojen ja käytöksen merkityksen turvallisuutta edistävän organisaatiokulttuurin ja työilmapiirin rakentumisessa
- ymmärtää turvallisuuskulttuurin rakentumisen ja ylläpidon olevan jokaisen vastuulla.



Osaamisalue 8: Riskien tunnistaminen ja ennakointi

Ammattilainen

- ymmärtää ihmisten, teknologioiden ja organisaation vuorovaikutuksen aiheuttavan turvallisuusriskejä
- osaa toimia ennakoivasti sekä tunnistaa erilaisia riskitilanteita, joissa asiakas- ja potilasturvallisuus voi vaarantua
- tuntee organisaation ohjeet riskitilanteissa ja osaa noudattaa niitä
- tietää riskienarvioinnin peruseräatteen ja arviointimatriisin
- tietää organisaatiossa käytössä olevia työkaluja ja toimintamalleja riskien analysointiin ja ehkäisyyn
- ymmärtää oman toimintansa merkityksen riskien ennakoinnissa sekä sen, että muuttuvat olosuhteet edellyttävät jatkuvaa riskienhallintaa
- osaa tunnistaa erityiset riskit palvelu- tai hoitovastuun vaihtuessa, henkilöstön tai hoito-/hoivapaikkojen vajauksessa, organisaatiomuutoksissa sekä muissa yllättävissä tilanteissa.



Osaamisalue 9: Vaaratapahtumista ilmoittaminen ja oppiminen

Ammattilainen

- osaa tunnistaa ja havainnoida vaaratapahtumia (haittatapahtumia ja läheltä piti - tapahtumia), vaaratilanteita ja epäkohtia
- osaa korjata omaa toimintaansa havaintojensa perusteella
- osaa tehdä ilmoituksia havaitsemistaan epäkohdista, vaaratapahtumista, vaaratilanteista, epäasiallisesta kohtelusta ja turvallisuusriskeistä
- osaa informoida asiakkaita, potilaita ja läheisiä mahdollisuudesta antaa palautetta ja ilmoittaa havaitsemistaan vaaratapahtumista ja epäkohdista
- osaa toimia vaaratapahtumien ja -tilanteiden jälkeen lisävahinkojen ehkäisemiseksi
- tietää erilaisten vaaratapahtumien ja -tilanteiden käsittelyn jälkeiset toimintamallit
- osaa puhua virheistä, vaaratapahtumista ja epäkohdista rakentavalla ja syyllistämättömällä asenteella
- osaa tuoda aktiivisesti esiin työyhteisön onnistumisia asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamisessa.



Osaamisalue 10: Asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta ja arviointi

Ammattilainen

- tietää asiakas- ja potilasturvallisuuden mittaamisen ja arvioinnin perusperiaatteet
- tietää, minkälaisia asiakas- ja potilasturvallisuuden mittareita ja arviointimenettelyjä käytetään omalla työpaikalla
- ymmärtää toiminnan jatkuvan seurannan ja arvioinnin merkityksen asiakas- ja potilasturvallisuudelle
- osaa tuottaa omaa tehtävänsä koskevaa tietoa asiakas- ja potilasturvallisuuden mittaamiseksi ja arvioimiseksi
- osaa käyttää turvallisuuden mittaamisen ja arvioinnin työkaluja ja menettelyjä (esimerkiksi erilaiset epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, rakenteinen kirjaaminen, henkilöstökyselyt, asiakas- ja potilaskyselyt).



Osaamisalue 11: Turvalliset prosessit ja menetelmät

Ammattilainen

- tuntee työyksikkönsä näyttöön perustuvat ohjeet, toimintamallit, prosessit, käytössä olevat työmenetelmät ja tekniikat sekä tietää, miten niitä pidetään ajan tasalla
- osaa soveltaa työyksikkönsä toimintaohjeita ja työmenetelmiä käytännössä
- tietää poikkeamilta ja virheiltä suojautumisen periaatteet prosesseissa ja työmenetelmissä sekä osaa soveltaa suojautumisen menettelyjä
- tietää tietoturvan ja -suojan vaatimukset sekä osaa käyttää turvallisen tiedonsiirron menetelmiä eri yksilöiden ja yksiköiden välillä
- osaa arvioida omaa osaamistaan ja perehdytyksen tarvettaan koskien toimintaohjeita, prosesseja, työmenetelmiä ja tekniikoita.



Osaamisalue 12: Teknologia ja asiakas- ja potilasturvallisuus

Ammattilainen

- tuntee lääkinnällisiin laitteisiin liittyvän keskeisen lainsäädännön sekä ammattimaisen käyttäjän vastuut ja velvollisuudet
- ymmärtää eri sidosryhmien roolit ja vastuut laiteturvallisuuden kokonaisuudessa
- tietää käyttäjän roolin lääkinnällisen laitteen käyttöönotossa, käytössä ja käytöstä poistossa
- tuntee yksikössä käytettävät lääkinnälliset laitteet ja niiden riskit sekä käyttöympäristön merkityksen turvallisuudelle
- tuntee sähkö-, kaasu- ja säteilyturvallisuuden merkityksen osana laiteturvallisuutta
- tunnistaa ohjelmistot lääkinnällisinä laitteina sekä tuntee tekoälyn eettiset ja oikeudelliset näkökohdat sosiaali- ja terveydenhuollossa
- tuntee tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt sekä laitteiden vaaratilanteiden menettelytavat
- osaa hallita käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden ja tietojärjestelmien turvallisen käytön ja huollon
- tunnistaa omat osaamispuutteensa sekä hankkii tarvittavat tiedot ja taidot, esimerkiksi osallistumalla laitekoulutuksiin
- osaa toimia lääkinnällisiin laitteisiin liittyvissä vaaratilanteissa.



Osaamisalue 13: Turvallisuuden johtaminen ja hallinnolliset menettelyt

Ammattilainen

- ymmärtää työtehtävään ja toimintaympäristöön liittyvät vastuut ja oikeudet sekä riskienhallinnan käytännöt
- tietää asiakas- ja potilasturvallisuuden johtamisjärjestelmät sekä omavalvontasuunnitelman ja sen tavoitteet
- osaa toimia yksikön turvallisuustavoitteiden mukaisesti sekä soveltaa osaamistaan ja teknologiaa turvallisuuden edistämässä
- osaa noudattaa turvallisia toimintatapoja ja toimia ohjeiden mukaisesti.



Osaamisalue 14: Valmius ja varautuminen

Ammattilainen

- ymmärtää valmiuden ja varautumisen käsitteet sekä niiden merkityksen toiminnan jatkuvuuden turvaamisessa
- tietää yksikön/organisaation valmius- ja varautumissuunnitelman sekä menettelytavat poikkeus- ja häiriötilanteissa
- tietää oman roolinsa ja vastuunsa eri häiriötilanteissa
- tietää yksikön kriittiset toiminnot ja prosessit, joita on turvattava poikkeus- ja häiriötilanteissa
- osaa siirtyä normaalitilanteesta poikkeus- tai häiriötilanteeseen priorisoiden toimintoja tilanteen vaatimalla tavalla
- tietää johtamisjärjestelmän ja keskeiset yhteistyötahot, kuten pelastusviranomaiset ja poliisin
- osaa toimia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa sovittujen protokollien mukaisesti
- osaa kehittää valmiuttaan harjoituksissa sekä tietää keinoja, jotka auttavat paineen alla toimimisessa yksin ja työtiimissä.



Osaamisalue 15: Riskialueet sekä vältettävä haitta ja erityistilanteet

Ammattilainen

- ymmärtää, että asiakas- ja potilasturvallisuuden ylläpitäminen vaatii erilaisissa toimintaympäristöissä erilaisia menettelyjä
- tunnistaa omassa työympäristössään erityisiä asiakas- ja potilasturvallisuuden riskin osa-alueita ja niihin liittyviä riskitekijöitä: muun muassa diagnostiikka, kajoavat toimenpiteet, etälääketiede, kotihoito, tehohoito, hätätilanteet ja hoitovastuun siirtyminen
- tuntee ja osaa noudattaa lääkehoidon ja lääkitysturvallisuuden turvallisuusmenettelyjä ammattitehtävänsä mukaisesti
- osaa ehkäistä ja tunnistaa tilannekohtaisia turvallisuusriskejä, kuten kaatumisia, painehaavoja, hoitoon liittyviä infektioita ja itsensä vahingoittamista
- tietää oman työympäristönsä menettelyt potilaan tai asiakkaan suojaamiseksi riskeiltä sekä tuntee toimintaohjeet tilanteissa, joissa riski on toteutunut
- osaa tunnistaa ja huomioida erityistä tukea tarvitsevat tai haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja potilaat (muun muassa muistisairaat, vieraskieliset, lapset, vanhukset, kehitysvammaiset, hauraat ikäihmiset) sekä ymmärtää yksilöllisten tekijöiden vaikutuksia turvallisuuteen (esim. sukupuoli-identiteetti, uskonto, sosioekonomiset tekijät, toimintakyky, elintavat ja arvot)
- ymmärtää, että asiakas tai potilas voi sairauden tai muun syyn vuoksi olla kykenemätön yhteistyöhön tai vaaraksi itselleen tai muille, sekä osaa toimia näissä tilanteissa perus- ja ihmisoikeuksia huomioiden.

OSA 2 ESIHENKILÖN OSAAMISKRITEERIT



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



Osaamisalue 1: Määritelmät ja käsitteet sekä näkökulmat muihin laadun ja turvallisuuden osa-alueisiin

Esihenkilö

- ymmärtää henkilöstön turvallisuusosaamisen varmistamisen merkityksen
- osaa soveltaa johtamisessa ja esihenkilötyössä asiakas- ja potilasturvallisuuden eri osa-alueiden yleisiä määritelmiä ja käsitteitä niiden oikeissa asiayhteyksissä
- osaa neuvoa ja ohjata työntekijöitä määritelmien ja käsitteiden käytössä
- osaa perehdyttää henkilöstöä käsitteisiin ja määritelmiin
- osaa analysoida ja kuvailla asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteyttä muihin laadun ja turvallisuuden osa-alueisiin
- ymmärtää oman toimintansa ja päätöstensä vaikutuksen kokonaisturvallisuuteen ja laatuun.



Osaamisalue 2: Vastuut, velvollisuudet ja roolit asiakas- ja potilasturvallisuudessa

Esihenkilö

- osaa johtaa yksikön toimintaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvän lainsäädännön, viranomaismääräysten ja ohjeiden mukaisesti
- tuntee organisaation omavalvontaohjelman sekä osaa laatia yksikkönsä omavalvontasuunnitelman ja johtaa yksikön toimintaa sen mukaisesti
- hallitsee omavalvontaraportoinnin menettelyt
- tuntee kansallisen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian sekä osaa soveltaa omassa yksikössään strategian tavoitteiden toimeenpanoa ja seuranta
- ymmärtää, miten lakisääteiset ja vapaaehtoiset ilmoitusmenettelyt toimivat, sekä tuntee omat vastuunsa ilmoitusten tekemisessä ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymisessä
- osaa perehdyttää henkilöstöä ilmoitusvelvollisuuksiin ja -oikeuksiin sekä ymmärtää, että ilmoituksen tehneisiin ei kohdistu kielteisiä seuraamuksia
- osaa johtaa vaaratapahtumien käsittelyä henkilöstön kanssa sekä kehittää toimintaa systemaattisesti niissä opittujen asioiden pohjalta
- osaa varmistaa, että yksikön lääkehoitosuunnitelmaa sovelletaan oikein arjen toiminnassa sekä huolehtii sen ajantasaisuudesta, seurannasta ja käytännön toteutumisesta
- osaa perehdyttää lääkehoitoon ja huolehtia lääkehoidon osaamisen varmistamisesta
- osaa perehdyttää työntekijöitä laiteturvallisuuteen sekä huolehtia lääkinnällisiin laitteisiin liittyvän osaamisen ylläpidosta ja lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmästä
- osaa seurata infektioturvallisuuden toteutumista yksikössä ja huolehtia korjaavista toimenpiteistä
- osaa tarkistaa ammattipätevyudet ja lääkeluvat sekä niiden ajantasaisuuden
- ymmärtää henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuuden täydennyskoulutuksen merkityksen sekä osaa seurata ja varmistaa jatkuvan osaamisen kehittämisen
- tietää potilas- ja sosiaaliasiavastaavan aseman ja tehtävät sekä osaa perehdyttää henkilöstöä ohjaamaan asiakkaita ja potilaita antamaan palautetta hoidosta tai palvelusta
- osaa vastata yksikön asiakaspalautteisiin ja muistutuksiin sekä toteuttaa korjaavia toimenpiteitä.



Osaamisalue 3: Systemiajattelu ja teoreettiset viite-kehykset

Esihenkilö

- osaa soveltaa johtamisessaan vallitsevaa turvallisuuskäsitystä, johon kuuluvat inhimillisten tekijöiden ja systeemin vuorovaikutus, ennakointi ja suojaukset, oikeudenmukainen turvallisuuskulttuuri (just culture) ja resilienssi
- osaa soveltaa päivittäisjohtamisessaan (esim. resurssit, tiedonkulku, prosessit) systemiajattelua sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä keskeisiä teoreettisia malleja ja viitekehyksiä (esim. Reikäjuustomalli), systeemilähtöisen vaaratapahtuman mallia (Vincent) sekä juurisyyanalyysejä
- osaa johtaa yksikköään monimutkaisen sote-järjestelmän osana tunnistuen inhimillisten tekijöiden ja systeemin sisältämiä riskejä ja haasteita
- osaa edistää prosessien ja toimintatapojen jatkuvaa parantamista sekä virheistä oppimista osallistaen yksikkönsä työntekijöitä
- osaa tunnistaa turvallisuusriskit ja reagoida niihin sekä toimia tilanteen vaatimalla tavalla asiakas- ja potilasturvallisuuden saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi
- osaa ylläpitää henkilöstön turvallisuustietoisuutta ja kykyä hallita riskejä
- osaa johtaa toimintaa huomioiden sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän moniulotteisuuden ja palvelurakenteet, eri toimijat, lainsäädännön sekä asiakkaan ja potilaan aseman osana kokonaisuutta.



Osaamisalue 4: Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallisuus

Esihenkilö

- osaa tukea henkilöstöä ottamaan asiakkaat, potilaat ja läheiset mukaan hoidon tai palvelun suunnitteluun ja arviointiin
- osaa edistää asiakas- ja potilaslähtöisen toiminnan käytäntöjä tukemalla avointa vuorovaikutusta
- osaa kuunnella ja huomioida eri näkemyksiä sekä asiakkaiden/potilaiden ja läheisten antamaa palautetta sekä parantaa niiden kautta hoidon/palvelun laatua
- osaa koota ja arvioida asiakas- ja potilastyytyväisyyskyselyiden tuloksia sekä käydä niitä läpi yhdessä henkilökunnan kanssa
- tietää, miten edistää asiakkaiden/potilaiden osallisuutta
- tietää asiakaslähtöisen kehittämisen periaatteet ja toteutuksen omassa organisaatiossaan asiakkaita/potilaita ja läheisiä osallistaen
- tuntee keinoja kehittää hoitoa tai palvelua yhdessä asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kanssa heidän näkökulmiaan huomioiden
- osaa hyödyntää hoitoprosessien asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisessä muita toimijoita, kuten asiakasraateja sekä asiakas- ja potilasjärjestöjä.



Osaamisalue 5: Inhimilliset tekijät

Esihenkilö

- osaa analysoida fyysisesti, psykososiaalisesti, organisatorisesti ja digitaalisesti turvallista työympäristöä ja sen vaikutuksia työturvallisuuteen ja työterveyteen osana päivittäistä johtamistaan sekä tunnistaa ympäristön vaikutukset asiakas- ja potilasturvallisuuteen
- osaa arvioida ja kehittää työolosuhteita siten, että ne ylläpitävät psykologista turvallisuutta sekä tukevat henkilöstön työhyvinvointia ja turvallista työskentelyä
- osaa tukea työntekijöitä tilanteissa, joissa he ovat olleet osallisina vaaratapahtumaan sekä osaa soveltaa vaaratapahtuman jälkeisiä toimintamalleja/jälkipuintimenettelyjä, kuten Oheiskärsijä-toimintamallia (second victim support program)
- osaa edistää avointa ja syyllistämätöntä ilmapiiriä, jossa vaaratapahtumista voidaan oppia
- ymmärtää inhimillisten tekijöiden merkityksen asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta sekä osaa soveltaa tätä tietoa johtamisessaan
- osaa edistää rakenteita ja käytäntöjä, jotka tukevat henkilöstön työhyvinvointia, jaksamista ja sitoutumista
- tietää työturvallisuuden ja työsuojelun periaatteet sekä osaa soveltaa niitä (työsuojelun yhteistoiminnan menettelyt, työhyvinvointi, varhaisen tuen malli, työkyky- ja työterveysnäkökulma)
- tunnistaa inhimillisten tekijöiden huomioimisen merkityksen osana pätevän henkilöstön veto- ja pitovoimaa.



Osaamisalue 6: Tiimityö ja kommunikaatio

Esihenkilö

- osaa tunnistaa vastuut ja roolit moniammatillisessa tiimityössä sekä tuntee keinot luoda organisaatioon tiimityötä tukevat olosuhteet
- osaa arvioida tiimityön vahvuuksia ja heikkouksia vaihtelevissa tilanteissa ja tarkoituksissa sekä ohjata tiimejä yhteistoimintaan ja tavoitteiden priorisointiin
- tietää, miten kehitetään ja ylläpidetään psykologisesti turvallista ja arvostavaa ilmapiiriä, jossa virheistä voi keskustella avoimesti ja syyllistämättä
- osaa vahvistaa moniammatillista tiimityötä ja kommunikaatiota mahdollistamalla säännöllisen monipuolisen harjoittelun
- osaa puuttua tiimien sekä asiakkaiden/potilaiden ja läheisten kanssa käytävän vuorovaikutuksen haasteisiin ja riskeihin
- osaa ohjeistaa tiimejä toimintatavoista sekä viestinnän ja kommunikaation hyvistä käytännöistä sekä varmistaa ohjeiden käyttöön saattamisen ja toteutumisen
- tuntee keinoja ratkaista tiimityössä ja kommunikaatiossa ilmenneitä haasteita
- osaa mahdollistaa moniammatillisen tiimin yhteisen reflektoinnin ja oppimisen osana arkea.



Osaamisalue 7: Organisaatiokulttuuri ja asiakas- ja potilasturvallisuus

Esihenkilö

- ymmärtää, että turvallisuutta edistävä organisaatiokulttuuri muodostuu johtamisen ja henkilöstön vuorovaikutuksena
- osaa huolehtia, että henkilöstö tietää, mitä turvallisuuskulttuuri ja työilmapiiri merkitsevät asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta
- osaa perehdyttää ja ylläpitää tietoisuutta turvallisista toimintatavoista, vastuista ja asenteista työyhteisön turvallisuuskulttuuria tukevalla tavalla
- osaa arvioida erilaisten toimintatapojen vahvuuksia ja heikkouksia sekä tunnistaa, miten ne vaikuttavat turvallisuuskulttuuriin
- tietää, miten toimintayksikön turvallisuutta edistävää organisaatiokulttuuria ja käytäntöjä kehitetään jatkuvan oppimisen periaatteiden mukaisesti.



Osaamisalue 8: Riskien tunnistaminen ja ennakointi

Esihenkilö

- osaa ennakoida ja tunnistaa yksikön toimintaan liittyviä asiakas- ja potilasturvallisuuden riskejä sekä normaalitoiminnassa että erityistilanteissa
- osaa varmistaa, että henkilöstö toimii ohjeiden ja turvallisuusvaatimusten mukaisesti turvallisuusriskit huomioiden
- osaa käyttää organisaation riskienhallinnan ja -arvioinnin työkaluja ja toimintamalleja riskien tunnistamiseen, analysointiin ja ehkäisyyn
- osaa seurata ja analysoida oman yksikön turvallisuuteen liittyvää tietoa sekä tehdä sen perusteella tarkoituksenmukaista riskienhallintaa
- osaa kehittää riskienhallintaa yhteistyössä organisaation muiden yksiköiden ja oman työyhteisön kanssa
- osaa analysoida inhimillisten tekijöiden, teknologian, organisaation rakenteiden ja prosessien vaikutuksia turvallisuusriskeihin
- ymmärtää henkilöstön koulutukseen osallistumisen merkityksen asiakas- ja potilasturvallisuuden ylläpidossa ja riskienhallinnassa.



Osaamisalue 9: Vaaratapahtumista ilmoittaminen ja oppiminen

Esihenkilö

- tietää haittoihin, vaaratapahtumiin ja -tilanteisiin sekä epäkohtiin liittyvät ilmoitusvelvollisuudet sekä osaa laatia tarvittavat ilmoitukset ja käsitellä niitä
- osaa tunnistaa tapahtumat, jotka olisi aina vältettävä (never event), ja vakavat vaaratapahtumat sekä tietää, miten käynnistää tarvittavat toimet organisaation prosessien mukaisesti
- osaa huomioida haittojen sekä vaaratapahtumien ja -tilanteiden ilmoittamisen ja käsittelyn vaatiman ajan työn organisoinnissa
- ymmärtää, että on tärkeää, että henkilöstö, asiakkaat, potilaat ja läheiset tekevät havaintoja ja ilmoittavat poikkeavista tilanteista ja epäkohdista
- osaa perehdyttää ja motivoida henkilöstöä ilmoitusten laatimiseen ja niiden yhteiseen käsittelyyn
- osaa varmistaa, että asiakkaat, potilaat ja läheiset saavat riittävästi tietoa mahdollisuuksista antaa palautetta sekä tehdä muistutuksia ja ilmoituksia vaaratapahtumista ja poikkeamista
- osaa käsitellä ilmoitukset asianmukaisesti ja säännöllisesti tavalla, joka edistää työyhteisön jatkuvaa oppimista
- osaa analysoida ilmoituksista saatavaa tietoa järjestelmällisesti esimerkiksi juurisyyanalyysin avulla sekä osaa käyttää saatua tietoa turvallisuuden parantamiseksi yhdessä henkilöstön kanssa
- osaa toimia virheiden, vaaratapahtumien ja -tilanteiden sekä epäkohtien käsittelyssä tavalla, joka on syyllistämätön ja huomioi eri näkökulmat
- osaa tukea työyhteisön onnistumisista oppimista asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi.



Osaamisalue 10: Asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta ja arviointi

Esihenkilö

- tietää asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien ja mittaamisen osa-alueet: toiminta (prosessit), hoito, palvelu, asiakas, potilas ja resurssit (henkilöstö ja toimintaympäristö) sekä haitta- ja vaaratapahtumat
- tuntee oman organisaation käyttämät mittarit ja arviointimenettelyt, jotka kuvaavat eri näkökulmista asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä riskejä ja haittoja
- osaa käyttää mittareita ja arviointimenettelyjä oman yksikkönsä asiakas- ja potilasturvallisen toiminnan seuraamiseksi ja arvioimiseksi
- osaa soveltaa keinoja ennakoida ja kehittää toimintaa seurannan ja arvioinnin perusteella yhteistyössä henkilöstön kanssa
- tuntee organisaation raportointimenettelyt ja osaa raportoida tekemistään havainnoista asianomaisille tahoille
- osaa perustella henkilöstölle yksikössä käytettävien mittareiden ja arviointien tarpeellisuutta sekä ohjata niiden käyttöä
- ymmärtää, miten mittareiden antamaa tietoa tulkitaan, sekä tunnistaa käyttämiensä mittareiden vahvuudet ja heikkoudet.



Osaamisalue 11: Turvalliset prosessit ja menetelmät

Esihenkilö

- tuntee hoito-, palvelu- ja työprosessien asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistavat suojaukset ja käytännöt sekä organisaation prosessien kuvausmenetelmät
- osaa kehittää ja ottaa käyttöön uusia toimintamalleja, prosesseja, työmenetelmiä ja tekniikoita
- osaa korjata prosessien puutteita, arvioida prosessien ja työmenetelmien toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta sekä suunnitella vanhentuneiden prosessien, työmenetelmien ja tekniikoiden käytöstä luopumista
- ymmärtää yhdenmukaisuuden merkityksen sekä tuntee seuranta- ja arviointimenetelmät sekä kehittämistyökaluja, kuten PDCA-sykli ja SWOT-analyysi
- osaa implementoida työyksikköön uusia prosesseja ja työmenetelmiä sekä tarvittaessa hyödyntää esimerkiksi täydennyskoulutusta ja simulaatiota
- osaa suunnitella prosessien ja työmenetelmien asiakas- ja potilasturvallisuusmenettelyt sekä dokumentoida ja ohjata henkilöstöä suojauksien käytössä
- osaa varmistaa toimintayksikkönsä tiedonsiirron turvalliset toimintatavat ja tietosuojan noudattamisen.



Osaamisalue 12: Teknologia ja asiakas- ja potilasturvallisuus

Esihenkilö

- tuntee lääkinnällisiin laitteisiin liittyvän keskeisen lainsäädännön ja organisaation vastuut laiteturvallisuudessa sekä osaa soveltaa säädöksiä käytännössä
- tuntee lääkinnällisten laitteiden toimittajien, hankinnan ja ylläpidon sekä muiden sidosryhmien roolit laiteturvallisuuden varmistamisessa
- tuntee laiteturvallisuussuunnitelman sekä laitteiden elinkaarihallinnan
- tunnistaa turvallisuusnäkökulmat laitehankinnoissa ja hallitsee käyttöturvallisuustiedotteiden käsittelyn
- tuntee laiteosaamisen varmistamisen käytännöt sekä keskeiset perehdytys- ja koulutussisällöt ja osaa soveltaa niitä omassa yksikössään
- osaa suunnitella oman yksikkönsä tarpeisiin laiteturvallisuuden koulutuskokonaisuuden ja varmistaa osaamisen ylläpidon yhdessä laitevastaavan kanssa
- osaa tunnistaa laiteturvallisuuden kehittämistarpeet ja tarvittavat resurssit sekä tietää, miten kehittämistä edistetään organisaatiossa
- osaa seurata, reagoida ja tehdä tarvittavat ilmoitukset lääkinnällisiin laitteisiin liittyvissä vaaratapahtumissa ja -tilanteissa
- osaa laiteturvallisuuden pysyvien toimintamallien suunnittelun ja toteuttamisen yksikössään
- osaa toimia aktiivisesti laiteturvallisuuden kehittämisessä ja varmistaa toiminnan jatkuvan parantamisen.
- osaa tunnistaa ohjelmistot lääkinnällisinä laitteina ja varmistaa, että yksikössä toimitaan tekoälyn eettisten ja oikeudellisten periaatteiden mukaisesti



Osaamisalue 13: Turvallisuuden johtaminen ja hallinnolliset menettelyt

Esihenkilö

- osaa soveltaa turvallisuuden johtamisen periaatteita yksikössään normaalissa päivittäisjohtamisessa ja muuttuvissa olosuhteissa – myös poikkeus- ja muutostilanteissa
- tuntee asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät johtamis- ja päätöksentekojärjestelmät sekä niiden yhteyden organisaation strategiseen ja operationaaliseen johtamiseen, laadunhallintaan ja valvontaan
- osaa soveltaa organisaation turvallisuutta koskevia strategisia ja toiminnallisia tavoitteita yksikkönsä johtamisessa
- tuntee johtamista ja päätöksentekoa ohjaavat menettelytavat, kuten hallintosäännöt, omavalvontaohjelman ja riskienhallinnan menetelmät sekä ymmärtää niiden yhteyden oman yksikkönsä johtamiseen
- osaa huomioida asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset työprosesseissa ja -menetelmissä sekä osaa perehdyttää ja ohjata työntekijät turvallisiin toimintatapoihin ja ohjeiden noudattamiseen
- osaa tukea työntekijöitä asiakas- ja potilasturvallisuuden pettäessä ja virheiden sattuessa sekä tietää, miten sovelletaan Oheiskärsijä-toimintamallia käytännössä (second victim support program)
- osaa ylläpitää turvallisuuskulttuuria sekä toimia roolimallina ja esimerkkinä turvallisuuden jatkuvassa parantamisessa ja turvallisten toimintatapojen ja ohjeiden noudattamisessa
- osaa tunnistaa tarpeen muuttaa työtapoja, tavoitteita ja prioriteetteja silloin, kun vaatimukset ylittävät saatavilla olevat resurssit, sekä toteuttaa muutokset turvallisuutta varmistuen.



Osaamisalue 14: Valmius ja varautuminen

Esihenkilö

- ymmärtää riskien- ja jatkuvuudenhallinnan sekä kriisijohtamisen periaatteet osana organisaation varautumista
- tuntee yksikkönsä kriittiset prosessit sekä osaa soveltaa valmius- ja varautumissuunnitelmaa käytännössä
- tietää oman roolinsa ja vastuunsa poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä osaa määrittää henkilöstön tehtävät
- tuntee eri valmiustasot, hälytysjärjestelyt ja tilannekuvan muodostamisen periaatteet
- osaa johtaa toimintaa poikkeus- ja häiriötilanteessa, priorisoida toimenpiteitä ja tehdä resurssien uudelleenjakoa
- tuntee sisäisen ja ulkoisen kriisiviestinnän periaatteet sekä osaa hyödyntää korvaavia viestintätapoja
- toimii sujuvasti osana johtamisjärjestelmää ja tuntee keskeiset yhteistyötahot (esim. pelastuslaitos, poliisi)
- osaa kehittää tiimityötä sekä harjoituttaa työntekijöitä säännöllisesti poikkeus- ja häiriötilanteita varten
- osaa tukea henkilöstön jaksamista ja huomioida psyykkistä kuormittumista sekä osaa tarjota tarvittavaa tukea
- osaa ohjata, tukea ja viestiä henkilöstölle johdonmukaisesti kriisin aikana ja sen jälkeen.



Osaamisalue 15: Riskialueet sekä vältettävä haitta ja erityistilanteet

Esihenkilö

- tuntee ja osaa huomioida oman yksikkönsä tyypillisimmät asiakas- ja potilasturvallisuuden riskit ja prosessit sekä ymmärtää, että eri toiminta-alueilla voi olla erityisiä menettelyjä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi
- osaa huomioida johtamisessaan erityisalueisiin (muun muassa diagnostiikka, kajoavat toimenpiteet, etälääketiede, kotihoito, tehohoito, hätätilanteet ja hoitovastuun siirtäminen) liittyvät asiakas- ja potilasturvallisuusriskit ja riskeiltä suojautumisen
- osaa varmistaa lääkehoidon asianmukaisuuden ja lääkitysturvallisuuden toteutumisen yksikössään, tunnistaa erityiset riskit sekä ohjata ja valvoa henkilöstöä turvallisessa lääkehoidossa
- osaa perehdyttää ja ohjata henkilöstöä kaatumisten, painehaavojen ja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnassa sekä seurata haittatapahtumien ilmaantuvuutta
- osaa tunnistaa oman yksikkönsä riskit sekä osaa toimeenpanna ja kehittää menettelyjä potilaan tai asiakkaan suojaamiseksi riskeiltä sekä ohjata henkilöstöä tilanteissa, joissa riski on toteutunut
- osaa huomioida johtamisessaan asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta erityisen haavoittuvassa asemassa olevat asiakas- ja potilasryhmät
- osaa huomioida johtamisessaan oman yksikkönsä asiakkaiden ja potilaiden erityisiä riskejä, jotka liittyvät heidän yksiköllisiin ominaisuuksiinsa tai erityistarpeisiinsa
- tuntee keinoja lisätä yksikkönsä työntekijöiden osaamista erityisten riskien hallintaan sekä osaa ohjata heitä kouluttautumaan tarpeellisiin turvallisuusmenettelyihin.

Kiitos!



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret